كيف تكسب الأصدقاء
وتؤثر في الناس

تأليف

ديل كار نيجي

الحرية

للنشر والتوزيع

١٩ شارع ٢٦ يوليو ـ وسط البلد ـ القاهرة

ت: ٥٧٤٥٦٧٩ ـ م: ٠١٢٢٣٨٧٧٩٢١

كيف تكسب الأصدقاء
وتؤثر في الناس

أسم الكتاب : كيف تكسب الاصدقاء وتؤثر فى الناس

تأليف : ديل كارنيجى

الناشر : الحرية للنشر والتوزيع

19 شارع 26 يوليو – وسط البلد – القاهرة

ت : 25745679 م:0123877921

رقم الايداع : 1520/2007

الترقيم الدولى : 3 _ 16 _ 11 – 29 _977

تقديم

بقلم: لودل توماس

اقصر طريق للتفوق

احتشد ألفان وخمسمائة رجل وامرأة في قاعة الرقص الكبيرة بفندق بنسلفانيا في نيويورك في الساعة السابعة والنصف من إحدى ليالي الشتاء الباردة، ورغم امتلاء كل المقاعد إلا أن الجمهور أخذ بالتدفق حتى الساعة الثامنة مساء.. حتى اكتظ المكان بالواقفين أيضاً.

وقف مئات الناس لمدة ساعة ونصف في تلك الليلة ليشاهدوا؛ ولكن ماذا يشاهدوا؟

هل هو عرض أزياء؟

هل هو سباق دراجات مدته ستة أيام؟

أم أن الممثل كلارك كيبل سيظهر بوسامته لهم شخصياً؟

كلا، لا هذا، ولا هذا، ولا ذاك.

إن إعلاناً في الجريدة ملأ صفحة بأكملها يقول:

"ضاعفْ دخلَك".

"تعلّمْ الكلام المؤثر

"استعدْ للزعامة"

نعم، ظهر هذا الإعلان في صفحة كاملة في أكثر الصحف المسائية المحافظة في المدينة.

وقد لا تصدق إذا قلت لك أن من استجاب لهذا الإعلان هم الطبقة العالية اقتصادياً من تنفيذيين وموظفين وحرفيين تتراوح دخولهم بين ألفي دولار وخمسين ألف دولار سنوياً.

جاء كل هؤلاء لمتابعة دورة يقوم بتنظيمها معهد ديل كارنيجي موضوعها: الحديث المؤثر والرجال المؤثرون في الأعمال"، وهذه الدورة تقام موسمياً على مدى الأربع والعشرين عاماً الماضية.

خلال هذه المدة تم تدريب أكثر من خمسة عشر ألف رجل من رجال الأعمال المحترفين على يدي ديل كارنيجي. كما تم تدريب العديد من الهيئات والشركات كشركة وستنج هاوس للكهربائيات والتصنيع وشركة ماكجرو - هيل للنشر وشركة بروكلين المتحدة للغاز وغرفة بروكلين التجارية والمعهد الأمريكي لمهندسي الكهرباء وشركة نيويورك للهاتف على يديه أيضاً، وقد أجرى التدريب في مكاتب هذه الهيئات والشركات.

طُرح سؤال: ماذا يريد أن يدرس الأشخاص من البالغين؟ وقد قامت جامعة شيكاغو والهيئة الأمريكية لتعليم الكبار ومدارس جمعية الشبان المسيحيين بالإجابة على هذا السؤال من خلال دراسة تكلّفتْ حوالي خمسة وعشرين ألف دولار استمرت عامين كاملين

وقد كشفت هذه الدراسة عن أنّ اهتمام البالغين الأساس هو الصحة، ورغبتهم تكمن في تعلم التناغم بينهم وبين الآخرين والتأثير فيهم. إنهم يريدون ما يُمَكّنُهم من أن يضعوا خطة للدرس، لم يجدوا كتاباً دراسياً واحداً يستعينوا به لمساعدة الناس على حل مشاكلهم اليومية في علاقاتهم الإنسانية.

بينما وجدوا أثناء بحثوم مجلدات علمية تبحث في مختلف العلوم من الرياضيات اليونانية واللاتينية والرياضة البحتة وهي مجلدات لا تخدم الشخص العادي. هنا برزت الحاجة لحصول الفرد على المعرفة لسد حاجته الحقيقية ولترشده وتساعده في علاقاته الإنسانية.

وهكذا وقف ثمانية عشر رجلاً أمام المايكروفون في القاعة الكبرى في فندق بنسلفانيا ليحكي كل منهم قصّتَه وقد منح كل واحد منهم خمساً وسبعين ثانية فقط للحديث.

كان المتحدثون من رجال الأعمال الأمريكيين: مدير تنفيذي لعديد من المتاجر، خباز، رئيس نقابة، اثنان من رجال البنوك، بائع شاحنات، بائع مواد كيميائية، رجل تأمين، سكرتير جمعية مُصَنّعي الطوب، محاسب، طبيب أسنان، مهندس، بائع ويسكي، أحد رجال الدين المسيحي، صيدلي، محام.

إن القدرة على الكلام طريق مختصر للتميُّز؛ إنها تضع الإنسان في دائرة الضوء، وترفعه إلى أعلى فوق الجماهير. إن مهنة ديل كارنيجي هي مثال مدهش لما يمكن أن يحققه إنسان عندما تأتيه فكرة ما ويلهبه الحماس لتنفيذها.

لقد ولد في مزرعة في ميسوري التي تبعد عشرة أميال عن السكك الحديدية، ورغم أنه لم ير سيارة تسير في الشارع حتى بلوغه الثانية عشر إلا إنه الآن وهو في السادسة والأربعين أصبح كثير الترحال من مكان إلى مكان ومن بلد لآخر.

كان صبياً يعمل في إحدى المزارع لقطف الثمار لقاء أجر قدره خمسة سنتات في الساعة، وهو الآن يستلم دولاراً واحداً في الدقيقة الواحدة لتدريب التنفيذيين في المؤسسات الكبرى على فن التعبير عن الذات.

عمل راعياً للبقر، وكان يسوق الماشية ويختم العجول إلا إنه ذهب إلى لندن ليقدم مهاراته تحت رعاية صاحب السمو الملكي أمير ويلز.

نعم، هذا الصبي الذي كان يتلكأ عندما يحاول الكلام أصبح الآن مديراً شخصياً لي؛ إني أعترف أن نجاحي الشخصي يعود للتدريب على يد ديل كارنيجي.

لم يكن الحظ مواتياً لكارنيجي الذي كان يناضل من أجل التعلم؛ فها هي المزرعة القديمة التي تقع في الشمال غرب نهر الميسوري تتعرض لفيضان النهر الذي يدمرها عاماً بعد عام: الحبوب تغرق، والقش يجتاح المزرعة، حتى الخنازير لقيت مصرعها بسبب مرض الكوليرا، ولقي سوق البغال والماشية كساداً لم يعهدهُ من قبل.

وها هو البنك يُهدِّد بوقف فك الرهن. وبيعت المزرعة لفك الرهن؛ واشترت عائلة كارنيجي مزرعة أخرى بالقرب من كلية المعلمين الحكوميين في دار نزيورج في ميسوري، وأقام كارنيجي في المزرعة وكان يمتطي حصانه للذهاب إلى الكلية كل يوم.

كان هذا الشاب الطموح يحلب الأبقار، يُقطّع الخشب، يُطعم الخنازير الجيرسي الحمراء التي يقوم والده بتربيتها في المنزل للحصول على سلالة أصيلة منها؛ ومع كل هذا وذاك لا بد أن نعرف أنه كان يَدرُس اللاتينية على مصباح يعمل على الغاز، وبعد أن ينتهي من دراسته الليلية يدخل سريره •

منتصف الليل ويضبط جرس المنبه على الساعة الثالثة ليستيقظ ويعتني بصغار الخنازير. كان هذا دأبه كُلَّ يوم.

كان كارنيجي واحداً من أصل ستمائة طالب، وأحدَ ستَّةِ طُلاب لا يستطيعون الإقامة في المدينة. كان خجولاً من فقره: من سرواله القصير جداً ومعطفه الضيق الرث. كان يحاول أن يناظر الطلاب في الألعاب الرياضية أو المناظرات أو الخطابة إلا أن حماسه واستعداده يقل ويلاقي الهزيمة والفشل حتى لو جرب ذلك مع نفسه وهو على حصانه، أو عند عمله المتشعب لدرجة أنه فكر عدة مرات بالانتحار.

إلا إن حماس هذا الشاب الذي لم يتجاوز الثامنة عشر آنذاك بدأ يثمر وأخذ يفوز في كل مباراة للخطابة في الكلية، ولطالما دَرّبَ كارنيجي طلبة آخرين من زملاءه طلبوا منه المساعدة، وقد فازوا هُم أيضاً.

وعندما تخرّج كارنيجي من الكلية بدأ ببيع سلسلة من المحاضرات بالمراسلة للعديد من مربي الماشية في نبراسكا الغربية ويومنج الشرقية، إلا إنه لم ينجح في عمله هذا وشعر بالإحباط واليأس الشديد إلى حد البكاء. وعندما فكر بالعودة إلى الكلية لم يكن لديه نقود لشراء تذكرة سفر؛ لذا سافر فوق قطار بضائع وهو يقوم بإطعام وسقاية الجياد البرية المحملة في عربات القطار مقابل سفره فيه.

في جنوب أوماها عمل كبائعٍ لِلَحم الخنزير المدَخَّن والصابون ودهن الخنزير لحساب أرمور وشركاه.

قرأ كتباً عن فن البيع، ركبَ الجياد الأمريكية غير المدربة ولعب البوكر مع الأمريكيين من الهنود الحمر، وتعلم كيف يجمع المال.

والطريف إنه عندما لا يستطيع صاحب المتجر دفع ثمن لحم الخنزير المدَخّن نقداً فإن ديل كارنيجي يأخذ بدلاً عن الثمن دزينةً من الأحذية ويبيعها لرجال السكك الحديد ثم يعطي الثمن لأرمور وشركاه. كان كارنيجي عندما يستقل قطار البضائع يستغل توقفه في أية محطة لتفريغ شحنته فيذهب إلى المدينة ليقابل بعض التجار ويحصل على طلباتهم. لقد اشترى ديل كارنيجي أرضاً غير مُنتجة لكنه خلال عامين دفع بها إلى المرتبة الأولى، وعندما عرض أرمور وشركاه ترقيته قالوا له: "إنك حققت ما بدا مستحيلاً تحقيقه"؛ ولكنه سرعان ما رفض الترقية واستقال ليذهب إلى نيويورك.

درس كارنيجي في الأكاديمية الأمريكية للفنون الدرامية وكان أثناء تجواله في أنحاء مدينة نيويورك يلعب دور الدكتور هارتلي في مسرحية (ببغاء السيرك)؛ لكنه لم يستمر وعاد إلى البيع ثانية.

كان عمله اليومي شاقاً لم يتح له الوقت الكافي للدراسة وتأليف الكتب التي كان يطمح بتأليفها؛ لذا استقال من عمله وكرّسَ جهده ووقته للتأليف، وكان يدرس في نفس الوقت في إحدى المدارس الليلية التي كان يدفع أجورها من مدخوله الذي يحصل عليه من التأليف.

شجع ديل مدارس جمعية الشبان المسيحيين ـ في نيويورك ـ أن يمنحوه فرصة إلقاء محاضرات في الخطابة لرجال الأعمال لقاء دولارين في الليلة الواحدة؛ إلا إنهم بعد ثلاث سنوات أصبحوا يدفعون له ثلاثين دولاراً في الليلة.

وسرعان ما أصبح ديل كارنيجي يتنقل بين نيويورك وفيلادلفيا وبالتيمور ثم بين لندن وباريس. وقد كان عنوان محاضراته (الخطابة والرجال المؤثرون في الأعمال) وهي الآن الشعار الرسمي لكل جمعيات الشبان المسيحيين الأمريكية

وجمعية رجال البنوك الأمريكيين وجمعية رجال الإئتمان الوطني، وامتدت دوراته في إثنين وعشرين كلية وفي جامعات نيويورك سيتي.

ويعلن ديل كارنيجي أن أي إنسان يمكنه التحدث عندما يغلي الغضب بداخله بقوله: "إنك لو لَكَمْتَ أجهل إنسان على فكه وطرحته أرضاً، فسوف ينهض على قدميه ويتحدث بفصاحة وبشكل قاطع لدرجة يفوق فيها وليام جينجز بريان في أيامه المزدهرة".

كما يقول: "إن أي إنسان يمكنه الكلام على الملأ بصورة مقبولة لو توفرت لديه الثقة بالنفس وفكرةٌ تغلي، ويقول: "إن طريقة تنمية الثقة بالنفس هي أن تفعل الشيء الذي تخاف أن تفعله وتترك خلفك تجارب ناجحة".

وكان يشجع أي رجل على الحديث قائلاً: "لا تقلق إن المستمع متعاطف، وبالتدريب المستمر مع الحماس تنمو الشجاعة والثقة بالنفس.

ويقول البروفسور وليام جيمس من جامعة هارفارد:

"إن الشخص العادي يُنَمّي عشرة في المائة فقط من قدراته العقلية الكامنة.

إن ديل كارنيجي بمساعدته المذهلة لرجال وسيدات الأعمال في تطوير إمكاناتهم الكامنة، أوجد حد أهم الحركات الفاعلة لتعليم الكبار.

المقدمة

بقلم: ديل كارنيجي

كيف تم تأليف هذا الكتاب؟ ولماذا؟

لقد قامت دور النشر في أمريكا بطبع أكثر من خمسة ملايين كتاب في مختلف الاختصاصات خلال الخمس وثلاثين سنة الأخيرة وكان الكثير منها مملاً فشل في النهاية.

"الكثير"! هل أنت قلت هذا؟

نعم فرئيس إحدى دور النشر الكبيرة اعترف لي أن شركته بعد خمس وسبعين سنة هدرت ما تنفقه من مال على سبعة كتب من كل ثماني تقوم بنشرها.

لماذا إذاً أُجازف بتأليف كتاب آخر؟

ولماذا ينبغي الاهتمام بقراءة الكتاب بعد تأليفه؟

هذان السؤالان الوجيهان سوف أجيب عليهما بدقة.

كيف ولماذا تم تأليف هذا الكتاب؟

سوف يضطرني ذلك إلى تكرار بعض الحقائق التي قرأتها لتوّك في مقدمة للسيد لودل توماس بعنوان أقصر طريق للتفوق.

كنت أقوم بدورات تعليمية للمحترفين من الرجال والنساء منذ عام 1912 في نيويورك.

لقد قمت بدورات في الخطابة وهي دورات متخصصة للكبار، تهدف إلى جعلهم يفكرون بأنفسهم ويعبرون عن أفكارهم بوضوح وفاعلية وقد أدْرَكْتُ بمرور الوقت أن هؤلاء الكبار مع حاجتهم إلى التدريب في الخطابة فإنهم بحاجة إلى التدريب على الانسجام مع الناس في الأعمال اليومية والاتصالات الاجتماعية، وأدركْتُ أيضاً أنني في حاجة ماسة إلى مثل هذا التدريب.

كم كانت الحاجة ماسة إلى توفر كتاب مثل هذا بين يَدَيَّ منذ عشرين سنة مضت.

ربما يكون التعامل مع الناس هو أكبر مشكلة يمكن أن تواجهها خاصة إذا كنت رجل أعمال.

نعم، وذلك ضروري لربة البيت أو للمهندسة المعمارية أو للمهندس.

لقد تم إجراء بحث منذ عدة سنوات مضت تحت رعاية مؤسسة كارنيجي للنهوض بالمدرسين الذين اكتشفوا حقائق أكدتها الدراسات التي تم إجراؤها في معهد كارنيجي للتكنولوجيا أن حوالي 15٪ من النجاح المالي للإنسان يعود إلى معرفته الفنية، و85٪ منه يعود إلى المهارة في الهندسة الإنسانية للشخصية، والقدرة على قيادة الناس.

لقد قمتُ خلال عدة سنوات بدورات عدة في نادي المهندسين بفيلادلفيا، وفي فرع نيويورك للمعهد الأمريكي لمهندسي الإلكترونيات، وكان مايزيد على ألف وخمسمائة مهندس قد قد تدربوا في هذه الدورات خلال تلك السنوات.

يستطيع المرء - على سبيل المثال - استئجار مهارات فنية في الهندسة والمحاسبة والفن المعماري، أو في أي حرفة أخرى بخمسة وعشرين إلى خمسين دولاراً في الإسبوع على سبيل المثال؛ ولكن الإنسان الذي يمتلك معرفة فنية وقدرة على التعبير عن أفكاره والاضطلاع بالزعامة وإثارة الحماس بين الرجال ذلك هو الإنسان الذي يحصل على كسب مادي.

قامت جامعة شيكاغو ومدارس جمعية الشبان المسيحية الأمريكية بإجراء دراسة استمرت مدة عامين - حول ما يريد الكبار دراسته، وكلّفت هذه الدراسة (25000) دولار أمريكي، وكان الجزء الأخير من الدراسة قد تم إجراؤه في مدينة ميرين في كونكتيكت. وقد تم إجراء لقاء مع كل الكبار في ميرين وطُلب من كلٌ منهم الإجابة على 156 سؤالاً، مثل: ما العمل الذي تمارسه أو مامهنتك؟ كيف تشغل وقت فراغك؟ ما دخلك؟ ماهي هوايتك؟ ماهي مشاكلك؟ ماهي المواد التي تهتم بها في دراستك إ=اهتماماً زائداً؟.

لقد كشفت الدراسة أن الصحة هي اهتمام الكبار الأول، ويأتي في المرتبة الثانية كيفية تفهم الناس والانسجام معهم، وكيفية نقل الخبرة التي حصلوا عليها إلى الآخرين، وكيفية تكسب ثقة الآخرين.

وقد قررت اللجنة القائمة على هذه الدراسة القيام بدورة دراسية مماثلة للكبار في ميرين، فأتصلو بمسؤول بارز عن تعليم الكبار وطلبوا منه أن يساعدهم في العثور على كتاب يفي بهذا الغرض فأجاب: "لا أعرف ما يريد هؤلاء، لكن الكتاب الذي يحتاجونه لم يتم تأليفه بعد".

بسبب جواب ذلك المسؤول فقد حاولت تأليف كتاب لاستخدامه في دوراتي الدراسية الخاصة بي.

ها هو الكتاب بين يديك وارجو ان يعجبك، وأن يفي بالغرض الذي تحتاجه.

لقد قرأتُ كل شيء أمكنني العثور عليه في هذا الخصوص. ابتداء من دوروثي ديكس وسجلات محكمة الطلاق ومجلة الآباء، وانتهاء إلى البروفيسور أوفرستريت والفريد أولد ووليام جيمس، كما كلفت باحثاً ليقضي عاماً ونصف العام في مكتبات مختلفة ليقرأ كل شيء فاتني ويثابر على دراسة المجلات الضخمة المتخصصة في علم النفس، ويقرأ المقالات، ويبحث في ترجمات عديدة، ويحاولة معرفة العظماء من جوليوس إلى توماس أديسون؛ حتى أننا قرأنا أكثر من مائة كتاب في سيرة حياة ثيودور روزفلت وحده.

لقد قررنا أن لا ندخر وقتاً ولا نفقات لنكتشف كل فكرة عملية يكون أي واحد قد استخدمها ليكسب الأصدقاء ويؤثر في الناس.

وقمتُ شخصياً بلقاء العديد من الناجحين مثل ماركوني فرانكلين دي روزفلت، أوين دي يانج، كلارك كيبل، ماري بكفورد، مارتن جونسون، محاولاً اكتشاف الأسلوب الذي استخدموه في علاقاتهم الإنسانية.

وتوسعت هذه المعلومات إلى محاضرة تستغرق ساعة وثلاثين دقيقة كنت ألقيها كل موسم على الكبار لسنوات عديدة في دورات معهد كارنيجي في نيويورك. أعطيتُ الكبار الكتاب وحفّزتهم على اختباره في عملهم واتصالاتهم الاجتماعية ثم العودة للفصل الدراسي ليتحدث كل منهم عن تجربته والنتائج التي حققها كل منهم.

ومنذ سنوات خرجنا بمجموعة من القواعد تم طباعتها على بطاقة لا يزيد حجمها عن حجم بطاقة البريد، وفي الموسم التالي على بطاقة أكبر ثم كراسة فسلسلة من الكتيبات اتسع كل منها في الحجم.

والآن يأتي هذا الكتاب بعد خمس عشرة سنة من البحث والتجربة.

إن القواعد التي أرسيتها في هذا الكتاب ليست مجرد نظريات أو عمل تخميني وحسب، إنما طبّقتُ هذه النظريات والأعمال والمبادىء حَرْفياً وشاهدتُ تطبيقها يؤثر ويطور حياة كثير من الناس، حتى إن صاحب مؤسسة غيّر فلسفة حياته وكانت مؤسسته متوهجة بالولاء والحماس الجديدين بعد أن انخرط هو وعدد من موظفي مؤسسته في الدورات التي كان ينظمها معهدي ودرسوا المبادئ التي تمت مناقشتها في هذا الكتاب.

قال صاحب تلك المؤسسة. "عندما كنت أتجول في مؤسستي، لم يقم أحد بتحيتي. كان الموظفون في الواقع ينظرون إلى الاتجاه الآخر عندما يرونني أقترب، لكنهم الآن أصدقائي، حتى حارس المبنى يناديني باسمي الأول"

عند كتابة هذا الفصل تلقيتُ خطاباً من أحد الألمان من المدرسة القديمة وهو من الأرستقراطيين خدم أجداده أجياله كضباط محترفين في الجيش تحت قيادة أسرة هوهو نررلرني الحاكمة التي ينتسب إليها ملوك بروسيا وكان الخطاب قد كتبه هو على ظهر باخرة تمخر عباب المحيط الأطلسي، وفي هذا الخطاب أخبرني عن تطبيق تلك المبادئ.

رجل آخر من نيويورك وهو رجل كبير متخرج من جامعة هارفارد، ثري وصاحب أكبر مصنع للسجاد كتب لي يقول:

"لقد تعلمتُ الكثير في خلال أربعة عشر أسبوعاً استغرقها نظام التدريب على فن "التأثير في الناس"، وما تعلمته لم أتعلمه في الجامعة خلال أربع سنوات.

أما ماقاله البروفسور وليام جيمس في هارفارد أمام ستمائة رجل من نادي

بيل في نيويورك مساء الخميس الثالث والعشرين من شهر فبراير عام 1933 فليس لي تعليق عليه؛ أنا مجرد ناقل لهذا التصريح الذي قال فيه:

"بالمقارنة إلى ما ينبغي أن نكون فإننا فقط أنصاف مدركين، إذ إننا نستخدم جزءاً صغيراً من مصادرنا العقلانية والجسمانية، والفرد من يعيش إلى حد بعيد داخل أسوار حدوده يمتلك قوى من أنواع مختلفة كان عادة يخفق في تحقيقها".

إن تلك القوى التي "يخفق الفرد عادة في استخدامها" هي الغرض الرئيس من هذا الكتاب وهو: مساعدتك في اكتشاف وتطوير الاستفادة من تلك المميزات النائمة التي لا تستخدمها.

قال الدكتور جون دي هيبن، الرئيس السابق لجامعة برنستون: "التعليم هو القدرة على مجابهة مواقف الحياة".

ولو أنك فرغت من قراءة الفصول الثلاثة الأولى من هذا الكتاب، ولم تكن مؤهلاً بصورة أفضل لمجابهة مواقف الحياة، سأعتبر هذا الكتاب فاشلاً.

"الهدف الكبير من التعليم ليس المعرفة وإنما الفعل"؛ وهذا الكتاب كتاب فعل.

دعنا فيما يلي ندخل في صلب موضوع الكتاب.

الجزء الأول

الفنون الأساسية في معاملة الناس

الفصل الأول

إذا أردت جمع العسل فلا تركل الخلية

بعد أسابيع من البحث شهدت مدينة نيويورك في السابع من شهر مايو 1931 مطاردة عنيفة ومثيرة لقاتل مسلح بمسدسين. أصبح المجرم في موقف حرج بعد أن وقع في شرك في شقة حبيبته في شارع ويست آند.

ضرب مائة وخمسون رجل شرطة ومُخبراً سرياً حصاراً على سطح الشقة وفتحوا فجوات فيه، وحاولوا إجباره على الخروج حتى بالغاز المسيل للدموع، فلم يرتعب، ولم يهرب.

شاهد معركة تبادل إطلاق النار عشرة الآف شخص وهم في حالة فزع، وعندما تم إلقاء القبض على كرولي أعلن ماروني مفتش الشرطة قائلاً:

"إن هذا المجرم كان من أخطر المجرمين الذين تمت مواجهتهم في تاريخ نيويورك".

لنتساءل: كيف كان كورلي ينظر إلى نفسه؟

فإنه أثناء قيام الشرطة بإطلاق الرصاص على شقة حبيبته، كتب خطاباً

بعنوان "إلى من يهمه الأمر" والدم يتدفق من جراحه تاركاً أثراً قرمزياً على الورق.

"تحت معطفي يوجد قلب مرهق، لكنه قلبٌ طيب، قلب لا يلحق الأذى بأحد".

كرولي، قبل هذا بوقت قصير كان في الطريق إلى لونج أيلاند ضمن موكب من السيارات، وفجأة سار رجل شرطة إلى السيارة الرابعة التي كان يقودها كرولي وقال:

"دعني أرى رخصة قيادتك"

سحب كرولي مسدسه دون أن ينبس بكلمة وأمطر رجل الشرطة بسيل من النيران، وعندما سقط ذلك الرجل وهو يحتضر، قفز كرولي من السيارة وانتزع مسدسَهُ وأطلق رصاصة أخرى على الجثة المطروحة أرضاً. كان ذلك هو القاتل الذي قال:

"تحت معطفي قلب مرهق، لكنه قلب طيب، لا يلحق الأذى بأحد"

كان كرولي محكوماً بالإعدام بالكرسي الكهربائي، وعندما وصل إلى مكان التنفيذ في سنج سنج، لم يقل: هذا جزاء قتل الناس، وإنما قال: "هذا هو ما لقيته لأجل الدفاع عن نفسي".

لم يَلُمْ كرولي نفسه.

ونتسائل: هل ذلك موقف غير عادي بين المجرمين؟

هل تظن ذلك! استمع جيداً إلى هذا: "أمضيت أفضل سنوات حياتي، أمنح الناس السرور، وأساعدهم على أن يستمتعون بوقت طيب، لكن ما حصلت عليه هو الإساءة، وأن أصبح مطارداً من قبل الشرطة.

كان ذلك كلام آل كابوني. نعم، عدو شعب أمريكا الأول سابقاً، زعيم العصابة المنحوس الذي ألحق بشيكاغو الضرر الفادح.

آل كابوني لم يدن نفسه فقد اعتبر نفسه منقذاً للشعب ولكن لم يعرف قدره أحد لأن الناس أساءوا فهمَه.

حتى داني دتس شولتز أسوأ المجرمين في نيويورك والذي سقط برصاص الأشقياء أمثاله صرّح في لقاء صحفي قائلاً: "أنا صديق الشعب وحبيبه"؛ وقد صدّق نفسَه أنه كذلك.

المجرمون في سنج سنج، هؤلاء الاشرار هم بشر مثلي ومثلك وهم يبررون سلوكهم بسرقة خزانة بعد تحطيمها أو سرعة ضغطهم على زناد مسدساتهم بأسباب واهية أو قد تكون منطقية لكنهم يوضحوا بإصرار بأنه لا ينبغي أن يُسجنو اطلاقاً.

حتى الراحل جون واناميكر اعترف قائلاً:

"تعلمتُ منذ ثلاثين عاماً مضت أنه من الحماقة أن أوَبِّخَ نفسي لأني استطعت التغلب على الكثير من المتاعب، تغلبت عليها بذكائي. حقيقة أقولها: إن الله لم يوزع هبة الذكاء بين الناس بالتساوي".

لقد تحتم عليَّ أن أبقى فترة طويلة من الزمان كي أدرك حقيقة أن 99٪ في المائة من الناس لا ينتقد أحدهم نفسه إطلاقاً مهما كان مخطئاً.

لا جدوى من الانتقاذ الذي يضع الإنسان في موضع المدافع عن نفسه لتبرير أفعاله ولأن الانتقاد يجرح كبرياءه ويؤذي إحساسه.

في الجيش الألماني مثلاً لا يسمح للجندي أن يقدم شكواه مباشرة إن حصل شيء ما، بل عليه التروي حتى يهدأ، وإن قدَّم شكواه مباشرة تتم معاقبته.

دعونا نستعرض إحدى الحقائق الشهيرة:

عندما خرج روزفلت من البيت الأبيض في سنة 1908 نُصِّبَ تافت رئيساً، ثم ذهب إلى إفريقيا لاصطياد الأسود، وعندما عاد شجب ما فعله تافت بسبب مقاومته التجديد، حيث كان يريد ضمان ترشحه لمدة رئاسية ثالثة الأمر الذي جعله يؤلف بين الحزب الجمهوري وحزب بول موز، وفي الانتخاب التالي حصل وليام هارد تافت والحزب الجمهوري على مقعدين فقط عن ولايتي همافيرمونت وأوتاه، وكانت هذه أسوأ هزيمة عرفها الحزب الجمهوري على الإطلاق.

وبصراحة فإن كل الانتقادات التي وجهّها روزفلت لم تقنع تافت بخطئه بل جعلته يجادل ويبرر لأفعاله والدموع في عينيه ليقول:

"لا أدري كيف كان يمكنني أن أفعل خيراً مما قمت به".

لنأخذ فضيحة تيبوت دوم للبترول التي جعلت الصحف ساخطة لسنوات عدة وهزّت الأمة.

نعم الفضيحة، وهذه هي حقائقها:

كُلِّفَ الى وزير الداخلية في وزارة هاردنج السيد البرت فول بالتعاقد بشأن الاحتياطيات البترولية الحكومية في إلك هيل تيبوت والتي خصصت لاستخدام البحرية المستقبلي.

لقد سَلّم الوزير عقداً سخياً وبدون عروض تنافسية إلى صديقه أدوارد إلدوني مقابل قرضٍ قيمته مائة مليون دولار.

وأمر الوزير جنود البحرية الأمريكية في المنطقة بإبعاد المنافسين عن آبارهم فهرع هؤلاء للمحكمة وكشفوا الغطاء عن هذه الفضيحة.

أتعلم إن هذه الفضيحة هدّدت بدمار الحزب الجمهوري ووضعت ألبرت فول خلف قضبان السجن ثم أُدينَ وسيقَ إلى المذبح وتمّ صلبُه.

هربرت هوفر بعد سنوات وفي خطاب عام ألمح إلى أن موت الرئيس هارونج كان بسبب القلق الذهني الذي سببته خيانة صديقه فول.

مدام فول من جانبها بكت وأخذت تضرب وجهها بقبضتها وتصرخ:

ماذا؟ إن زوجي فول لم يَخُنْ أحداً مطلقاً وإنه لو مُلئ هذا المنزل بالذهب لم يكن ليغري زوجي بارتكاب مثل هذا الخطأ؛ هو نفسه الذي تمت خيانته.

دعنا ندرك أن الشخص الذي ننتقده ربما يبرر أفعاله وربما يديننا بالمقابل مثل تافت الذي يقول: "لا أدري كيف كان يمكنني أن أفعل خيراً مما قمت به".

إبراهام لنكولن راقد يحتضر في غرفة نوم، في منزل متواضع أمام الشارع الذي يقع فيه مسرح فورد حيث أَطْلَقَ عليه بوث الرصاص في صباح يوم السبت الخامس عشر من إبريل عام 1865. قال وزير الحربية ستانتسون، ولنكولن ممدد على السرير:

"هنا يرقد أفضل قائد للرجال عرفه العالم".

لقد درستُ حياة لنكولن عشر سنوات بإسهاب وكَرّسْت ثلاث سنوات للكتابة - وإعادة الكتابة - عن شخصية لنكولن وخرجت بكتاب عنوانه: "لنكولن الذي لا يعرفه الناس".

لقد كان لنكولن يكتب خطابات وقصائد تسخر من الناس ويلقي بها في قارعة الطريق - متعمداً - كي يعثر الناس على تلك الخطابات ويقرءوها.

أحدثت تلك الخطابات آثار الحنق لمدة طويلة.

وحتى بعد أن أصبح لنكولن محامياً في سبرنج فيلد هاجم خصومه صراحة في الصحف.

لقد سخر في خريف عام 1842 من سياسي إيرلندي مَيّال إلى العراك، يدعى جيمي شليدرز، حيث هجاه لنكولن من خلال خطاب تم نشره في صحيفة سبرنج فيلد جعل سكان المدينة يضجون بالضحك بعد قراءته، واكتشف شيلدرز أن الذي كتب الخطاب هو لنكولن، فركب حصانه وانطلق إلى لنكولن وتحداه في مبارزة، لم يكن لنكولن يريدها.

عارض لنكولن المبارزة، لكنه لم يستطع الفرار منها حتى لا يلوث سمعته. اختار المبارزة بالأسلحة؛ حيث أن لديه ذراعين طويلين وقد تلقى دروساً في المبارزة، وفي اليوم المحدد، استعدّا للقتال حتى الموت؛ ولكن في الدقيقة الأخيرة قرر المؤيدون - من الطرفين - مقاطعة المباراة، وأوقفوا المبارزة.

كان هذا الحادث فارقاً في حياة لنكولن، فقد علّمه درساً لا يُقدر بثمن في فن التعامل مع الناس.

أثناء الحرب الأهلية نصّبَ لنكولن جنرالاً جديداً على الجيش هو بوتوماك، كان كل الجنرالات السابقين لهذا الجيش: مايكلان، بوب، بيرنسايد، هوكد، ميد - أخطأوا خطأً فاحشاً مما جعل نصف الأمة تُدين هؤلاء بوحشية بسبب نقص كفاءتهم، ولكن لنكولن بسلام، وبدون حقد لأحد، أقام سلاماً مع نفسه ومع الآخرين.

كان لنكولن يقول: "لا تُدينوا كي لاتُدانوا".

وعندما كثر الكلام بصورة جافة عن الجنوبيين أجاب لنكولن:

- لا تنتقدوهم! فهم كانوا تحت ظروف قاسية قد نقع نحن تحت ظروف مماثلة لها.

وهاك مثالا:

عندما كانت معركة جتسبرج في أيامها الثلاثة الأولى من شهر يوليو عام 1863 وأثناء ليل اليوم الرابع بدأ (لي) في التقهقر جنوباً بينما غرقت العاصمة في المطر ووصل بوتوماك مع جيشه المهزوم وجد أمامه نهراً مرتفعاً لا يمكن عبوره وجيش الاتحاد المنتصر خلفه وقع في فخ لم يستطع الافلات منه، إنتهز لنكولن الفرصة الذهبية وأمر ميد ألا يستدعي مجلس الحرب بل يباغت لي فوراً ويُنهي الحرب: لكن ميد لم ينفذ أوامر لنكولن فاستدعى مجلس الحرب ورفض رفضاً قاطعاً مهاجمة لي.

وانحسر الماء في النهاية وهرب مع قواته تجاه بوتوماك.

ثار لنكولن غاضباً في ابنه روبرت قائلاً:

- يا إلهي ماذا يعني هذا؟ كانوا في متناول يدنا، كان لا بد أن يكونوا في قبضتنا، آه لو كنت هناك لألهبته بالسوط بنفسي.

وعندما جلس لنكولن كان مستاءً وكتب إلى ميد هذا الكتاب:

عزيزي الجنرال:

لا أظن أنك تقدر جسامة هروب لي، كان في متناول يدنا ولو أطبقنا عليه

لانتهت الحرب، ولأضيف ذلك إلى نجاحاتنا الأخيرة، ولكن الحرب ستستمر إلى أجل غير مسمى. إن لم يكن بمقدورك مهاجمة لي يوم الأثنين الماضي، فكيف تستطيع فعل ذلك في جنوب النهر، لا أتوقع منك الآن الكثير فقد كان بوسعك أن تناله بأقل من ثلثي القوة التي كانت بحوزتك. فرصتك في النجاح ضاعت، أنا حزين جداً من أجلك.

ميد لم ير الخطاب لأن لنكولن لم يرسله؛ لقد وجد الخطاب بين أوراق لنكولن بعد موته.

لقد قال لنكولن لنفسه وهو يدس الخطاب بين أوراقه: لو أرسلت هذا الخطاب لاستراحت مشاعري لكنه سيجعل ميد يبرر أفعاله وربما أدانني وسوف يثير فيَّ مشاعر قاسية قد تجعلني أحس بعدم صلاحيته كقائد وربما أضطر لإجباره على الاستقالة من الجيش.

يقول روزفلت: "عندما تواجهني مشكلة معقدة أنظر إلى الخلف حيث لوحة ضخمة للنكولن معلقة على الحائط خلف مكتبي في البيت الأبيض وأتساءل: ماذا كان لنكولن يفعل لو كان مكاني؟ كيف كان سيحل هذه المشكلة؟".

قال كونفوشيوس: "لا تَشْكُ من الثلج الذي على سطح جارك، وعتبةُ بابك مسدودة بالثلج".

عندما كنت شاباً وأردت أن أترك أثراً في الناس، كتبتُ بحمق خطاباً إلى ريتشارد هاردنج ديفيز الأديب الأمريكي الكبير. كنت أعد مقالاً عن المؤلفين، وسألت ديفيز عن طريقته في العمل، ولما كنت مشغولاً بأن أترك انطباعاً لدى ديفيز أنهيت خطابي القصير بالكلمات: "تُستكتب ولا تقرأ".

لم يتضايق ديفيز من الخطاب، بل ببساطة أعاده إليّ مع ملحوظة أسفله تقول:

"سلوكك السيء لم يكن إلا نتيجة لأخلاقك السيئة".

أقول بصراحة إني أخطاءت، ولكني تضايقت جداً لدرجة أنني عندما قرأت عن موت ريتشارد هاردنج ديفيز بعد عشر سنوات كانت الإساءة راسخة في ذهني. وأنا خجل من اعترافي.

تذكر وأنت تتعامل مع الناس أنك لا تتعامل مع مخلوقات منطقية، بل مع مخلوقات عاطفية ممتلئة بالشّر والكبرياء والغرور.

الانتقاد اللاذع والمباشر قد يسبب كارثة مثل الانفجار الذي قد تسببه شرارة في مخزن للبارود!

انتقاد الجنرال ليونارد وود، و بالتالي حرمانه من الذهاب مع الجيش إلى فرنسا كان لطمة لكبريائه عجلت بموته.

الإنتقاد الحاد هو الذي جعل توماس هاردي - واحد من أعظم الروائيين الذين أثروا في الأدب الإنجليزي - يهجر الرواية إلى الأبد، وهو الذي ساق توماس تشاترتون - الشاعر البريطاني - إلى الانتحار.

كان بنيامين فرانكلين عديم الفطنة والكياسة في شبابه، لكنه صار دبلوماسياً وبارعاً في معاملة الناس، وتم تتويجه سفيراً لأمريكا لدى فرنسا، أتعرف ما سر نجاحه؟ الجواب هو قوله: "لن أتكلم عن أحد بسوء، سأذكر خير ما أعرفه عن الناس".

من الحماقة أن ننتقد وندين ونشتكي. ومعظمنا يفعل ذلك. ليكن شعارنا التفهم والتسامح مع الآخرين.

قال كارليل: "الرجل العظيم تظهر عظمته عن طريق معاملته لمن هم أقل منه".

بدلاً من إدانة الناس دعنا نحاول أن نفهمهم؛ هذا مفيد أكثر بكثير من الانتقاد وبالتالي فإنه يولد العاطفة والحب والتسامح.

"كي تفهم الجميع، سامح الكُل".

وكما قال الدكتور جونسون: الله ذاته يا سيدي لا يحاكم الإنسان إلا بعد موته"، فلماذا نُحاكمه نحن في حياته؟

الفصل الثاني

السر الكبير في التعامل مع الناس

هنالك طريقة واحدة تُجبر أي شخص على أن يفعل أي شيء تُريد.

طبعاً هذه الطريقة ليست هي بتصويب المسدس إلى صدره، أولاً تهديده بإطلاق الرصاص عليه.

وإن كان طفلاً فتستطيع أن تجعله يفعل ما تريد بالتهديد أو الضرب، ولكن هذه الطرق لها مضاعفات ومردودات غير مرغوب فيها.

هاهو دكتور فيينا الشهير سيجموند فرويد أعظم الأطباء النفسيين في القرن العشرين يقول:

"إن كل شيء نفعله ينحدر من دافعين: الدافع الجنسي، والرغبة في العظمة".

أما البروفسور الأمريكي جون ديوي فقد قال بصورة مختلفة:

"إن أعمق دافع في طبيعة الإنسان هو: الرغبة في أن يكون مهماً".

أنت عزيزي القارئ؛ ماذا تريد؟

يقول لنكولن في أحد خطاباته: "إن كُلٌ واحد منا يحب الثناء".

أما وليام جيمس فقد قال: "إن أعمق مبدأ في طبيعة الإنسان هو اللهفة في أن يتم تقديره".

إن الرغبة في الشعور بالأهمية هي الاختلاف الهام بين الإنسان والحيوان.

عندما كنت صبياً أعمل في مزرعة في ميسوري كان والدي يربي أحد الخنازير الأمريكية الحمراء وسلالات الماشية بيضاء الوجه، وكنا قد اعتدنا عرض خنازيرنا وماشيتنا في المهرجانات، وقد فزنا بالجائزة الأولى عشرات المرات.

قام والدي بتثبيت شرائط زرقاء على لوح طويل، حيث يمسك هو بطرفه وأنا بالطرف الآخر.

لم تهتم الخنازير بالشرائط التي فازت بها لكن والدي كان يهتم بها؛ إن تلك الجوائز أعطته شعوراً بالأهمية.

يقول: إ. بي. مالروني، وهو مفتش شرطة سابق في نيويورك: "المجرم الشاب العادي اليوم مليء بالشعور بالأهمية، وأول طلب له بعد القبض عليه هو استعراض تلك السوابق البشعة التي جعلت منه بطلاً، التنبؤ غير المستحب لأخذ "الضربة الساخنة" من الكرسي الكهربائي يبدو بعيداً، طالما يمكنه التأمل في صور المشاهير ذوي الأهمية: لاجارديا، انشتاين، ليندبيرج، توسكانيني أو روزفلت".

لو أخبرتني كيف تشعر بأهميتك سأخبرك من تكون؛ ذلك يحدد صفتك.

إن روكفلر مثلاً حصل على الأهمية عندما أنفق ماله لإقامة مستشفى حديث في بكين بالصين للعناية بملايين الفقراء الذين لم يَرَهُمْ ولم يَرَوْه.

كما إن ديللنجر حصل على شعوره بالأهمية من كونه قاطع طريق وقاتل ولص بنوك.

وكان يشعر بالفخر عندما كان رجال الشرطة يطاردونه وهو يقول: أنا ديللنجر.

نعم كان فخوراً كونه عدواً للشعب، وهو القائل: "لن ألحق بكم الأذى، ولكني أنا ديللنجر"

الفرق بين روكفلر وديللنجر هو كيفية حصول كل منها على الشعور بالأهمية.

حتى جورج واشنطن كان يُحب أن ينادى بـ (صاحبة الجلالة الملكية)، وصفحات التاريخ تذكر كيف انقضّت مسز لنكولن - في البيت الأبيض - على مسز جرانت وصاحت بها: "كيف تجرّأت على الجلوس في حضرتي دون أن أدعوك للجلوس؟

المرضى الذين يعانون من أمراض عقلية في مستشفيات الولايات المتحدة يشكلون نسبة أكبر من نسبة مرضى كل الأمراض المتبقية مجتمعة.

إذا كنت فوق الخامسة عشر من عمرك وكنت تسكن بولاية نيويورك ربما ستكون نزيل أحد المصحات العقلية - بنسبة واحد إلى عشرين - وتمضي سبع سنوات على الأقل من حياتك هناك.

ما هو سبب الجنون؟ ولماذا يصاب هؤلاء الناس به؟

طرحتُ هذا السؤال على مدير واحدة من أهم مستشفياتنا للأمراض العقلية، وهو طبيب حائز على أوسمة امتياز وجوائز نالها لبراعته في مهنته، فأجابني صراحة بأنه لا يعرف سبباً محدداً لإصابة الناس بالجنون، لكنه قال: "إن كثيراً من الناس الذين يصابون بالجنون يجدون فيه الشعور بالأهمية التي حرموا منها في عالم الحقيقة"، ثم حكى لي هذه القصة:

"لدي الآن مريضة، كان زواجها كارثة، تطلعت للحب والأطفال والمكانة الاجتماعية، إلا أن الحياة حطّمت كل آمالها، فزوجها لم يحبها، رفض حتى تناول الطعام معها، وأجبرها على أن تقدم له وجباته في غرفته بالطابق العلوي، لم يكن لها أطفال ولا مكانة اجتماعية، لذا أصيبت بالجنون، وفي مخيلتها الآن أنها طلقت زوجها واستردت اسمها كما كان قبل الزواج، وأنها متزوجة من أرستقراطي إنجليزي، وتصر على مناداتها بليدي سميث، أما بالنسبة للأطفال، فإنها تتخيل أن لها طفلاً جديداً تحصل عليه كل ليلة؛ في كل مرة أزورها تقول: دكتور، كان لدي مولود الليلة الماضية.

ويتابع الطبيب فيقول: حتى لو استطعتُ أن أشفيها من جنونها، فلن أفعل ذلك؛ انها أكثر سعادة وهي في حالة الجنون".

إذا كان بعض الناس متعطشين للشعور بالأهمية، لدرجة أنهم يصابون بالجنون للحصول عليها، فتخيل المعجزات التي يمكننا تحقيقها عن طريق إعطاءهم الإحساس بهذا الشعور.

هناك - على حد علمي - اثنان فقط في التاريخ تقاضى كل منهما راتباً قيمته مليون دولار سنوياً: وولتر كريسلر وتشارلز سكواب.

لماذا دفع أندرو كارنيجي إلى سكواب مليون دولار سنوياً أو أكثر من

ثلاثة آلاف دولار يومياً؟ هل لأن سكواب عبقري؟ لا ، هل لأنه كان يعرف أكثر من الآخرين عن تصنيع الصُلب؟ لا ، فقد أخبرني تشارلز سكواب نفسه بأن رجالاً كثيرين ممن يعملون لديه يعرفون أكثر منه في هذا المجال.

يقول سكواب إنه كان يحصل على هذا الراتب لمقدرته العالية على التعامل مع الناس، سألته عن كيفية قيامه بهذا ، وهاهو السر دَوَّنه بنفسه ، هي كلمات كان ينبغي أن تصب في لوحات برونزية وتُعلق في كل منزل ومدرسة ودكان ومكتب، كلمات ينبغي على الأطفال أن تظل عالقة بذاكرتهم بدلاً من إضاعة وقتهم في تصريفات الأفعال اللاتينية ، أو كمية سقوط المطر سنوياً في البرازيل، كلمات سوف تغير حياتنا لو عشنا هذه الكلمات:

أجاب سكواب قائلاً:

"أعظم ميزة امتلكتها هي إثارة الحماس بين الرجال، **والطريق إلى إبراز أفضل ما لدى الإنسان لا يأتي إلا بالتقدير والتشجيع. ما من شيء يمكن أن يقتل طموحات الانسان مثل الانتقادات ممن هم أعلى منه؛ لذا لم أنتقد أي أحد إطلاقاً. إني أؤمن بقيمة تأثير الحافز على الإنسان لكني في نفس الوقت أمقت الخطأ، ولو أحببتُ شيئاً فإني مبالغ في الاستحسان، سَخِيّ في المديح".**

هذا ما يفعله سكواب.

ما قاله سكواب كان أحد الأسباب والأساليب البارزة التي أوصلت أندرو كارنيجي إلى النجاح المذهل.

لقد امتدح كارنيجي أصحابه في السر والعلانية حتى إنه امتدح مساعده على شاهد قبره فكتب مرثية يقول فيها :

"هنا يرقد واحد عرف كيف يجمع حوله رجالاً كانوا أكثر مهارة منه".

أدوارد بدفورد أحد شركاء روكفلر عندما أضاع مزرعته التي تقدر بمليون دولار في صفقة خاسرة في أمريكا الجنوبية كان في استطاعة روكفلر أن يحاول إصلاح الموقف ولكنه عرف أن بدفورد قد فعل ما بوسعه.

ووجد روكفلر فرصته للمديح، فهنأ بدفورد لأنه كان قادراً على إنقاذ ستين في المائة من ماله الذي استثمره.

قال روكفلر:

المتعهد الفني زن بجفيلد المدهش الذي بهر برودواي حصل على سمعته الواسعة من قدرته الباهرة على (تمجيد الفتاة الأمريكية) فقد أخذ مخلوقاً متواضعاً لا حول له ولا قوة وقدّمه على المسرح متألقاً ومبهراً.

كان عملياً قد رفع راتب كل من فتيات الكورس من ثلاثين دولار في الاسبوع إلى مائة وخمسة وسبعين دولاراً.

وعندما لعب الفريد لانت دور ستللر في "جمع الشمل في فيينا" قال: "ما من شيء أحتاجه أكثر من منحي (الثقة بنفسي).

"تملق! إنه لا يفلح مع الأذكياء".

كبعاً التملق لا ينجح - غالباً - مع الأذكياء وهو أمر تافه وأناني وفاشل.

لماذا كان الأخوان مديفاني على هذه الدرجة من النجاح في سوق الزواج؟

لماذا استطاع هؤلاء الأمراء الزواج من نجمتين جميلتين مشهورتين في السينما، بريمادونا المشهورة عالمياً وبربارة هتون مع ملايينها؟

كيف فعلا هذا؟

قالت أديلا روجرز سان جون في مقال بمجلة ليبرتي: "إن جاذبية مديفاني بالنسبة للنساء ستظل سراً لأجيال قادمة".

شرحت لي ذلك بولا نجري، الخبيرة بالرجال والفنانة الكبيرة، قالت "إنهم يفهمون فن التملّق كما لم يفعله الآخرون الذين عرفتهم، إنه فن مفقود في هذا الزمن المادي الهازل. أستطيع أن أوكد لك أن ذلك هو سر جاذبية مديفاني بالنسبة للنساء، أفهم هذا".

حتى الملكة فيكتوريا كانت عرضة للتملق، حيث اعترف دزرائيلي إنه قام به بصورة دائمة في التعامل مع الملكة.

ودزرائيلي كان أكثر الرجال كياسة وأناقة ودهاء من بين مَنْ حكموا الإمبراطورية البريطانية الواسعة، وكان نابغاً من بين أفراد عائلته.

ان التملق - على المدى الطويل - يضرك أكثر مما ينفعك.

ونتساءل: "لكن ما هو الفرق بين التقدير والتملق؟

الفرق بسيط، أحدهما صادق والآخر غير صادق، أحدهما يأتي من القلب والآخر من طرف اللسان، أحدهما مؤثر والآخر غير مؤثر، أحدهما يتم الإعجاب به عالمياً، والآخر تتم إدانته عالمياً.

شاهدت مؤخراً تمثالاً نصفياً للجنرال أوبريجون في قصر تشابولتبيك في مكسيكو سيتي، كان تحت التمثال كلمات منحوتة هي فلسفة الجنرال أوبريجون:

"لا تخف من الأعداء الذين يهاجمونك، كن خائفاً من الأصدقاء الذين يتملقونك".

الملك جورج الخامس كان لديه مجموعة من الأمثال السائرة معلقة على جدران مكتبته في مقر بقصر باكنجهام؛ يقول أحد تلك الأمثال: "علّمني الا أُقدّم أو أتلقى مديحاً رخيصاً"

قرأت ذات مرة تعريفاً للتملق، وهو جدير بأن يُقرأ ويُحفظ: "هو إخبار الإنسان الآخر بما يظنه هو عن نفسه بالضبط".

إذن التملق هو المديح الرفيع.

قال رالف والدو إميرسون:

"استخدم أي لغة تريد، فليس بوسعك أن تقول إلا ما تريد قوله".

لو كان علينا أن نستخدم التملق فإن كل واحد سيروّجه، ولأصبحنا جميعاً خبراء في العلاقات الإنسانية.

قال إميرسون:

"كل رجل أقابله أتخيله أعلى مني بصورةٍ ما؛ وبهذا أتعلم منه".

إذا كان إميرسون صادقاً؛ أليس من المحتمل أن نكون صادقين أكثر منه؟

دعنا نكف عن التفكير في إنجازاتنا واحتياجاتنا.

دعنا نحاول توضيح الخصال المحمودة في الإنسان الآخر، ثم نسيان أن ذلك هو التملق، امنح غيرك التقدير الأمين المخلص، ولتكن شجاعاً في استحسانك وسخياً في مديحك؛ ولسوف يقدر الناس كلماتك ويعتزون بها ويكررونها لسنوات بعد أن تكون قد نسيتها أنت تماماً.

الفصل الثالث

"إن الذي يمكنه أن يفعل هذا يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش"

أنا أعرف أن السمك يفضل الديدان لذلك عندما أذهب للصيد لا أفكر فيما أريد أنا من الفراولة والقشطة، بل أفكر فيما يريده السمك؛ بالرغم من أني أفضل أن أضع بسنارتي الفراولة والقشطة، وأقول: "أيتها السمكة، ألا تحبين تناول هذا؟

لماذا لا تستخدم نفس الإدراك عند كسب الرجال؟

سُئِلَ أحد الاشخاص عن السبب في نجاحه في البقاء في السلطة بعد قادة الحرب: ويلسون، أورلاندو، كلمنصو، والذين تم نسيانهم.

أجاب: إن السبب هو إيماني بأن من الضروري أن تضع في السنارة ما يريده السمك.

إن الطريق الوحيد للتأثير في صديق آخر هو أن تتحدث عما يريده هو وكيفية الحصول عليه.

رالف والد إميرسون وابنه حاولا في يوم من الأيام إدخال أحد العجول إلى الحظيرة، لكنهما ارتكبا الغلطة الشائعة ألا وهي التفكير فيما يريدانه فقط: إميرسون يدفع العجل وابنه يجذبه، لكن العجْل فعل نفس ما فعلاه، ففكر فيما أراده هو، لذلك تصلبت أرجله ورفض بعناد أن يترك المرعى.

شاهدت الخادمة الأيرلندية ورطتهما وكان لديها إدراك أو إحساس بالعجْل أكبر مما لديهما؛ لذا فكرت فيما يريده العجل، فوضعت إصبعها في فم العجْل بحنان وتركته يرضع إصبعها بينما قادته برفق إلى الحظيرة.

يقول البروفيسور هاري أ. أوفر ستريت في كتابه "التأثير في سلوك الناس":

"ينشأ العمل بصورة أساسية مما نرغب فيه، وأفضل نصيحة يمكن إعطاؤها، سواء في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في السياسة، هي أن تثير في الشخص الآخر رغبة متلهفة. إن الذي يستطيع أن يفعل ذلك يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش".

الصبي الأسكتلندي أندرو كارنيجي، الفقير المدقع الذي بدأ العمل بسَنْتَيْن في الساعة وحصل في النهاية على مائة وخمسة وستين مليون دولار، تعلم في حياته الأولى أن الطريق الوحيد للتأثير في الناس هو التحدث بعبارة بسيطة عما يريده الشخص الآخر. التحق بالمدرسة لمدة أربع سنوات فقط، إلا إنه تعلم كيف يعامل الناس.

إليك خطاب رئيس هيئة الاذاعة، وهي وكالة إعلانات لها مكاتب منتشرة عبر القارة.

تم إرسال هذا الخطاب إلى مديري محطات الإذاعة المحلية عبر البلاد.

ملحوظة هامة: كتبتُ بين قوسين ( ) رد فعلي على كل فقرة

عزيزي السيد بلانك: "شركتنا ترغب في الاحتفاظ بمركزها في زعامة وكالة الإعلان في المجال الإذاعي".

(من يهتم بما ترغب فيه شركتكم؟ أنا مهتم بمشاكلي. البنك يرفض إطلاق وفك وثيقة رهن منزلي، تدمر الحشرات نبات الخبيزة الأفرنجي، تعثرت البورصة أمس، تأخرت عن موعد الثامنة والربع صباحاً، لم يتم دعوتي لحفل جون الراقص الليلة الماضية، أخبرني الطبيب أن ضغط الدم مرتفع عندي، وعندي التهاب في الأعصاب، وتُقلقني قشرة الرأس، بعد كل ما يحزنني، أصل إلى مكتبي صباحاً وأنا قلق، أفتح بريدي لأجد هذا التافه الذي الذي قدّم استقالته من العمل في الإعلانات ليعمل في تصنيع غسول الضأن لتنظيفها من الحشرات).

"الحسابات من الإعلانات لهذه الوكالة والأرباح الكبيرة، و وجود تراخيص دائمة جعلتنا دائماً على القمة كل عام".

(كبير وقوي وعلى القمة؟ هل أنت كذلك؟ وماذا يعني هذا؟

لو أنك ضخم مثل جنرال موتورز الكتريك، ومثل الأركان العامة لجيش الولايات المتحدة معاً، لو كان لديك إحساس بسيط لأدركت أنني مهتم بكياني ولست مهتماً بكيانك، كل هذا الحديث عن نجاحك الضخم يجعلني أشعر أنني صغير وغير هام).

"نرغب في خدمة أرباحنا وتنميتها عن طريق معلومات عن محطة الإذاعة".

(أنت ترغب أنت ترغب أنت غبي تماماً، أنا لا أهتم فيما ترغب فيه أو حتى

فيما يرغب فيه موسوليني أو بنج كروسبي، دعني أخبرك بصورة نهائية بأني مهتم فيما أرغب أنا فيه، وأنت لم تتبس ببنت شفة عن ذلك إلى الآن في خطابك السخيف).

"فهل يمكنك وضع الشركة في قائمتك المفضلة للمعلومات الأسبوعية في المحطة. كل تفصيل سيكون مفيداً للوكالة في الوقت المحدد".

("القائمة المفضلة"، إنك حقاً جريء أتجعلني أشعر أني ضئيل بحديثك الضخم عن شركتك، ثم تسألني أن أضعك على "القائمة المفضلة" ولم تقل لي حتى كلمة "من فضلك" عندما طلبت ذلك).

"إقراركم العاجل باستلام هذا الخطاب مع إعطائنا "آخر أعمالك" سيكون له فائدة متبادلة".

(يا أحمق ترسلُ لي خطاباً وضيعاً، مبعثر الأجزاء والأركان، لا تتحدث فيه عن قلقي بشأن فك الرهن العقاري، والحشرات ونبات الخبيزة الأفرنجي، وضغط دمي، لكي أجلس وأملي على شخص ليكتب مذكرة باستلام خطابك المبعثر الأركان، وتطلب مني أن أفعل هذا على "وجه السرعة". ماذا تعني بـ "وجه السرعة؟" ألا تعلم أنني مشغول مثلك أو أعرف قدر نفسي، ثم من أعطاك الحق لتأمرني؟

أنت تقول: "سيكون لذلك منفعة متبادلة".

أخيراً بدأت تفهم وجهة نظري ولكنك غير واضح فلم تُعرّفني ما الميزة التي لي).

المخلص جداً جون بلاك

مدير إدارة الإذاعة

من فضلك مرفق طيه نسخة من بلانكفيل جورنال ستكون ذات منفعة لك وربما ترغب في إذاعتها في محطتك.

أنا أعيش في فورست هيل في مجموعة من المنازل الواقعة في نيويورك قابلت سمسار عقارات لديه معرفة جيدة بفورست هيل، وسألته عما إذا كان منزلي مبنياً من المعدن الرقيق أم غير ذلك؟

قال: إنه لا يعرف، وأخبرني بما أعرفه بالفعل.

لقد تلقيت خطاباً منه في الصباح التالي.

هل أعطاني المعلومات التي طلبتها؟ لم يفعل هذا، وكان يمكنه إعطائي إياها في مكالمة تلفونية في ستين ثانية، وأخبرني ثانية بأنه يمكنني الحصول عليها تلفونياً بنفسي، وطلب مني أن يتناول التأمين الخاص بي.

لم يكن مهتماً بمساعدتي، كان مهتماً بنفسه فحسب، كان ينبغي أن أعيره نسخة من كتب فاسن يانج الصغيرة الممتازة "المانح" و"تقسيم الثروة"، حيث لو قرأ تلك الكتب وقام بتطبيق فلسفتها لَرَبِحَ ألف مرة أكثر من تناوله موضوع التأمين الخاص بي.

يقع في نفس الخطأ المحترفون من الرجال.

زرت مكتباً منذ سنوات وهو لطبيب اختصاص مشهور في فيلادلفيا، وقبل أن ينظر حتى إلى اللوزتين في حلقي سألني عن طبيعة عملي، لم يكن مهتماً بمدى تضخم اللوزتين عندي، كان مهتماً بحجم خزانتي، اهتمامه الأول لم يكن هو كيفية مساعدتي، بل كان اهتمامه الأكبر هو كم يمكنه الحصول عليه مني. كانت النتيجة أنه لم يحصل على أي شيء فقد خرجت من عيادته بازدراء لافتقاره إلى الخلق الحميد.

العالم مليء بأناس مثل هذا الطبيب.

قال أودين دي يانج: "الرجل الذي يستطيع وضع نفسه في مكان الآخرين، والذي يمكنه فهم كيف تعمل أذهانهم، لا يحتاج أبداً أن يقلق على مستقبله وما يدخره له".

إذا كنت قد فُزتَ بشيء واحد من قراءة هذا الكتاب فهو زيادة اهتمامك وتفكيرك في وجهة نظر الشخص الآخر، ورؤية الأشياء من زاويته؛ إذا خرجت بهذا، فإنك قطعاً ستكون ناجحاً في مهنتك.

معظم الرجال يدخلون الكلية ويتعلمون قراءة فيرجيل وكشف غوامض الحساب دون اكتشاف كيف يعمل ذهنهم.

.أعطيتُ ذات مرة منهجاً في موضوع "الكلام المؤثر" لشباب إحدى الكليات من أجل الالتحاق بوظيفة في مؤسسة كاريار في نيوآرك بنيوجرسي، وهي مؤسسة متخصصة في تكييف المباني والمسارح وأثناء الدورة كنتُ أسوق للطلاب أمثلة كثيرة عن كيفية تحقيق الرغبات باستخدام العبارات المؤثرة:

أراد أحد الرجال إقناع الآخرين بلعب كرة السلة فقال:

"أريدكم يا رجال الخروج ولعب كرة السلة، أحبُّ لعب كرة السلة، لكن الوقت ضيق، ذهبت إلى الجمانيزيوم ولم يكن لدي عدد كاف ممن يمارسون اللعبة. اثنان أو ثلاثة قذفوا الكرة الليلة الماضية وتورّمت عيني، أود يا أولاد أن تأتوا ليلاً مبكرين؛ أريد أن ألعب كرة السلة".

تحدث هذا الرجل في كل شيء لا تريده أنت، انت لا تريد الذهاب إلى الجمانيزيوم، لأنه لا أحد هناك، أنت لا تهتم بما يريده هو، أنت لا تريد أن تتورم عيناك.

هل أدلك على الأشياء التي تحصل عليها باستخدام الجمانيزيوم: ذهن أكثر صفاء، مرح، نشاط عند لعب كرة السلة.

أكرر النصيحة الحكيمة للبروفيسور أوفر ستريت: "قم أولاً بإثارة الرغبة لدى الشخص الآخر، إن من يقدر على ذلك يمتلك العالم كله، ومن لا يقدر فإنه يسير في طريق موحش"

كي. تي. دويتشمان والد آخر، مهندس تليفونات، طالب في الدورة، لم يستطع أن يجعل ابنته تتناول طعام الإفطار، التعنيف والرجاء والملاطفة لم تؤت ثمارها. سأل الوالدان نفسيهما: "كيف يمكن جعل الفتاة ترغب في ذلك".

الفتاة الصغيرة كانت تحب تقليد أمها لتشعر أنها كبيرة وبالغة، لذلك وضع لها مقعداً وجعلها تعد طعام الإفطار مع أمها. دخل عليهما الأب في المطبخ - في تلك اللحظة - بينما تقلب هي طعام الإفطار فقالت لما رأته:

"أوه، أنظر يا والدي أنا أقوم بإعداد المالتكس هذا الصباح".

أكلَتْ هي من الطعام هذا الصباح دون أن يبذل والدها أي جهد في إقناعها لأنها هي التي اهتمت به، لقد حققت شعوراً بالأهمية، ووجدت إعداد الطعام وسيلة للتعبير عن رغبات الذات.

لقد لاحظ وليام ونتسر يوماً أن التعبير عن الذات هو الضرورة الملحة في طبيعة الإنسان"

تذكر: "أولاً، قم بإثارة الرغبة الملحة في الشخص الآخر. من يستطع أن يفعل هذا يمتلك العالم بين يديه ولا يسير في طريق موحش".

تسعة اقتراحات للاستفادة من خلاصة ما في هذا الكتاب:

إن وضع علامات أو خطوط في كتاب يجعله ممتعاً وأسهل عند مراجعته.

5- أعرف مدير مكتب لشركة تأمين كبيرة اعتاد منذ خمس عشرة سنة أن يقرأ كل شهر عقود التأمين التي تبرمها شركته، نعم يقرأ نفس العقود شهراً بعد شهر وعاماً بعد عام، لماذا؟ لأن الخبرة علّمته أن ذلك هو السبيل الوحيد ليحفظ بنودها يقظة في ذهنه.

أمضيت عامين في تأليف كتاب عن الخطابة، وأجد الآن أنه يجب العودة إليه من وقت لآخر لكي أتذكر ما كتبته. إن سرعة نسياننا للأشياء مذهلة.

إذا أردت الحصول على منفعة حقيقية ودائمة من هذا الكتاب، لا تتصور أن ذلك يكون بتقليب صفحات الكتاب، ليس هذا كافياً، ينبغي أن تنفق الساعات في مراجعته كل شهر. احتفظ به على مكتبك أمامك كل يوم، ألق عليه نظرة. ولكي تستطيع الاستمرار تذكر أن استخدام هذه المبادئ يمكن جعله عادة مرحة بالمراجعة والتطبيق.

6- لاحظ برنارد شو ذات يوم: "إذا علّمت أي إنسان أي شيء، فلن يتعلم أبداً". شو كان على صواب، فالتعلّم عملية نشطة. نحن نتعلم بالفعل، لذلك، إذا كنت تتفوق في دراسة هذه المبادئ افعل شيئاً حيالهما. قم بتطبيق هذه القواعد عند كل فرصة؛ إن لم تفعل فسوف تنساها بسرعة، فالمعرفة التي تحتفظ بها في ذهنك هي التي تستخدمها فحسب.

ربما تجد أنه من الصعب تطبيق هذه الاقتراحات طوال الوقت، أعرف ذلك لأنني قمت بإعداد الكتاب، وأجد الآن أن من الصعب تطبيق كل شيء أَوْصَيْتُ به.

عندما تكون غير مسرور مثلاً تكون أسرع في الإدانة والانتقاد من فهم وجهة نظر الشخص الآخر، ويكون من السهل دائماً أن تقفز إلى ذهنك أكثر من

1- إذا كنت ترغب في الحصول على خلاصة ما في الكتاب والاستفادة منه فإن مطلباً هاماً لا بد منه، وبدونه لن تنفع القواعد والدراسة إلا نفعاً محدوداً، وإذا كان لديك هذه الموهبة الجوهرية فإنه يمكنك تحقيق العجائب دون قراءة أي اقتراح للاستفادة من هذا الكتاب.

ما هذا المطلب السحري؟ إنه: الرغبة القوية الدافعة والمصممة على زيادة القدرة على التعامل مع الناس.

كيف يمكنك تنمية هذا الحافز؟ ذكّر نفسك دائماً بأهمية هذه المبادئ لك، وكيف ستساعدك في إحراز مكافآت اجتماعية ومالية.

قل لنفسك مراراً: "إن كلاً من شهرتي وسعادتي ودخلي لا يعتمد على الحد الأدنى من مهاراتي في التعامل مع الناس، لذا لا بد من الوصول إلى الحد الأقصى.

2- اقرأ فصلاً في أول الأمر لإلقاء نظرة عامة وشاملة عنه. وسوف يتم استدراجك إلى الفصل التالي. لكن لا تفعل إلا إذا كنت تقرأ لمجرد الاستمتاع، إذا كنت تقرأ لزيادة مهاراتك في العلاقات الإنسانية عد واقرأ مرة أخرى كل فصل، سوف يعني هذا توفير الكثير من الوقت في الحصول على النتائج.

3- توقف مراراً للتفكير فيما تقرأه، واسأل نفسك كيف ومتى يمكنك تطبيق كل اقتراح؛ هذا النوع من القراءة سوف يساعدك كثيراً على التقدم إلى الأمام.

4- اقرأ ومعك قلم أحمر، وعندما تقابل اقتراحاً وتشعر أنه يمكنك استخدامه، ضع خطاً بجانبه.

المديح، ومن الطبيعي أن تتحدث عما تريده أكثر من التحدث عما يريده الشخص الآخر... وهكذا.

فعندما تقرأ تذكر أنك لا تحاول اكتساب معلوماتك فحسب، بل تحاول تكوين واكتساب عادات جديدة لتشق طريقاً جديداً في الحياة، وذلك سوف يتطلب وقتاً ومثابرة بصورة مستمرة. لذلك ارجع لهذه الصفحات، اعتبر هذا الكتاب دليلاً إرشادياً حيال العلاقات الإنسانية، وإذا واجهتك مشكلة - مثلاً عند التعامل مع الطفل أو لجعل زوجتك تفهم طريقة تفكيرك أو لإرضاء زبون ضجر. لا تتردد في العودة إلى هذه الصفحات وراجع الفقرات التي وضعت تحتها خط. حاول تطبيق هذه الطريقة واصبر عليها فإنها تفعل فعل السحر.

7- ادفع عشر سنتات أو دولاراً لزوجتك أو لابنك أو لأي من المحيطين بك إذا ضبطك متلبساً بمخالفة مبدأ - بعد أن تتفق معه على ذلك - طبق الأصول والقواعد بمهارة في استخدام ذلك.

8- وصف لي مدير بنك هام في وول ستريت، نظاماً عالي الكفاءة استخدمه لتحسين الذات، هذا الرجل نال قسطاً بسيطاً من التعليم الرسمي وهو الآن أهم رجال المال في أمريكا، واعترف أن نجاحه راجع للتطبيق لنظامه الذي أعدّه، وإليك ما يفعله - سأذكره بالقدر الذي احتفظت به ذاكرتي:

"انشغلت لسنوات بوضع كتاب يوضح كل المشغوليات التي لديّ أثناء اليوم، لم تُعدّ عائلتي أي خطط لي ليلة السبت، لأن العائلة تعرف أنني اقتطعت جزءاً من كل يوم سبت لفحص الذات والمراجعة والتقييم. انصرف بعد العشاء بمفردي وأفتح الكتاب وأفكر في كل المقابلات والمناقشات واللقاءات التي تمت خلال الأسبوع المنصرم، وأسأل نفسي:

"ما الأخطاء التي ارتكبتها في ذلك الوقت؟".

هل ما فعلته كان صحيحاً، وبأي طريقة يمكنني تحسين أدائي؟

"ما الدروس التي يمكن تعلمها من تلك التجربة؟"

غالباً ما أجد أن هذه المراجعة الأسبوعية تجعلني غير سعيد، حيث أفاجأ كثيراً من أخطائي الفاحشة، وبمرور السنين صارت هذه الأخطاء أقل طبعاً، وأميل الآن - في بعض الأحيان - إلى امتداح نفسي بعد كل دورة من هذه الدورات. هذا النظام الخاص بتحليل النفس وتعليم النفس ساهم في تحسين أدائي عاماً بعد عام، أكثر من أي شيء حاولته على الإطلاق؛ حيث ساعدني في تنمية قدرتي على اتخاذ القرارات، وعاونني بصورة هائلة في كل اتصالاتي مع الناس".

لماذا لا تستخدم نظاماً مماثلاً لاختبار عملي للمبادئ التي تم مناقشتها في هذا الكتاب، فإذا فعلت، فإن شيئين سوف ينتجان:

أولاً: سوف تجد نفسك مشغولاً في عملية تعليمية لا تقدر بثمن.

ثانياً: سوف تجد أن قدرتك على الاتصال بالناس والتعامل معهم ينموان بصورة سريعة.

9- احتفظ بمفكرة يومية ودوّن فيها ما حققته في تطبيق هذه المبادئ مع دعم التطبيق بالأسماء والتواريخ والنتائج.

احتفظ بهذه المفكرة؛ كم ستكون هذه الملحوظات ساحرة عندما تتاح لك فرصة الاطلاع عليها في الليالي الصافية.

خلاصة الخلاصة:

1- لتكن لديك أولاً رغبة قوية في أن تكون ماهراً في العلاقات الإنسانية.

2- اقرأ كل فصل مرتين قبل الانتقال إلى الفصل التالي.

3- توقف مراراً وأنت تقرأ واسأل نفسك: كيف يمكنك تطبيق كل اقتراح.

4- ضع خطاً تحت كل فكرة هامة.

5- راجع هذا الكتاب مرة واحدة كل شهر.

6- قم بتطبيق هذه المبادئ في كل فرصة. استخدم هذا الكتاب كدليل إرشادي ليساعدك على حل مشاكلك اليومية.

7- قم بدعابة ظريفة بإعطاء صديق عشرة سنتات أو دولاراً كل وقت يمكنه أن يضبطك متلبساً بانتهاك هذه المبادئ.

8- راجع كل اسبوع ما أحرزته. واسأل نفسك: ما الأخطاء التي ارتكبتها؟ ما الذي طرأ؟ ماالدروس التي تعلمتها لأجل المستقبل؟

9- احتفظ بمفكرة يومية في آخر هذا الكتاب ودَوِّن فيها كيف ومتى قمت بتطبيق هذه المبادئ؟

الجزء الثاني

ست طرق لكسب محبة الناس

الفصل الأول

افعل هذا وسوف يتم الترحيب بك في أي مكان

لماذا تقرأ هذا الكتاب؟ هل من أجل أن تحظى بالأصدقاء؟ لماذا لا تدرس الطرق الفنية عند أكبر فائز بالأصدقاء عرفته البشرية؟ تُرى، من يكون؟

عندما كنت في الخامسة من عمري، اشترى والدي كلباً صغيراً شعره أصفر بخمسين سنتاً، كان بهجة طفولتي، كان يجلس كل يوم في حوالي الساعة الرابعة والنصف ظهراً، في الفناء الأمامي، وعيناه تحملقان في الممر حتى يسمع صوتي أو يراني أحرك صحن العشاء فينطلق ويجري لاهثاً ويحييني بقفزات فَرِحة ونباح مرح.

إن كلبي تيبي لم يقرأ كتاباً في علم النفس أو درس عن العلاقات الإنسانية بل كان عزيزاً يعرف أن اهتمامه بصاحبه هو الذي يجعله يهتم به هو أيضاً، وهذا ما جعلني أحب تيبي وأعتبر موته أكبر مأساة في صباي.

لم تقرأ يا تيبى كتاباً عن علم النفس لو عرفت بالغريزة أن واحد يمكن أن يكتسب المزيد من الأصدقاء في شهرين بأن يصبح مهتماً بالآخرين مهتمين به.

يمكنك اكتساب عدد كبير من الأصدقاء في فترة قصيرة بأن تكون مهتماً بالآخرين أكبر من استطاعك تكوينهم في عامين عن طريق جعل الناس مهتمين بك.

نحن نعلم الذين يخطئون عبر الحياة، وهم يحاولون مخاطبة الآخرين ليصبحوا مهتمين بهم.

وهذا الأمر بالطبع لا يفلح، فالناس غير مهتمين بك، إنهم غير مهتمون بأنفسهم طوال الوقت صباحاً وبعد الظهر وبعد العشاء.

أجرت شركة تليفونات نيويورك دراسة مفصلة عن المحادثات التليفونية لاكتشاف أي الكلام أكثر استخداماً. إنه ضمير المخاطب "أنا" "أنا" "أنا" "أنا" "أنا".

عندما ترى مجموعة في صورة أنت فيها، فصورة مَنْ التي تحبها أولاً؟ إذا كنت أن الناس مهتمين بك فعليك إجابة هذا السؤال: لو توفيت الليلة، كم من الناس سيسيرون في جنازتك؟

لماذا يهتم بك الناس وأنت لم تهتم بهم أولاً؟

امسك بقلمك الرصاص ودوّن إجابتك.

لقد حاول نابليون ذلك، وفي اللقاء الأخير مع جوزفين قال:

"جوزفين، أنا محظوظ مثل أي رجل على وجه الأرض، وأنت من هذه الساعة الشخص الوحيد في العالم الذي أستطيع الاعتماد عليه".

ويشك المؤرخون فيما إذا كان يمكن الاعتماد عليها.

الطبيب النفسي ألفريد أولد قام بتأليف كتاب بعنوان "ماذا تعني لك الحياة"، يقول فيه:

"إن الفرد الذي لا يهتم بأصدقائه هو الذي لديه أضخم صعوبات في الحياة، ويلحق أكبر الأذى بالآخرين، إنه من بين هؤلاء الأفراد يظهر الفشل الذريع للإنسان".

التحقت بدورة - ذات مرة - في كتابة القصة القصيرة في جامعة نيويورك، وأثناء تلك الدورة تحدث محرر "الكولبير" إلى فصلنا وقال: إنه يستطيع اختيار عشرات القصص التي تمر على مكتبة كل يوم، وبعد قراءة بضع فقرات من أية قصة يمكنه الشعور فيما إذا كان المؤلف يحب الناس أم لا.

قال: "إذا لم يحب المؤلف الناس، فإن الناس لن تحب قصصه".

هذا المحرر ذو الخبرة توقف مرتين في مجرى حديثه عن كتابة القصة واعتذر عن إلقاء موعظة دينية قال: "أقول لكم نفس الأشياء التي سيخبركم بها واعظكم، لكن تذكروا إنه عليكم الاهتمام بالناس لو أردتم أن تكونوا كُتاب قصة ناجحين".

لو كانت هذه حقيقة كتابة القصة أو الرواية، فيمكنك أن تكون متأكداً من أنها تحوي ثلاثة أضعاف الحقيقة في التعامل المباشر مع الناس.

أمضيت أمسية في حجرة ملابس هامهارد ثورستون عميد السحر المعترف به، وملك الألعاب السحرية، في آخر مرة ظهر فيها في برودواي. طاف العالم لمدة أربعين عاماً والمرة تلو المرة يخلق أوهاماً غامضة تحير المشاهدين وتجعلهم مندهشين، فاتحي أفواههم.

شاهد عروضه أكثر من ستين مليون شخص، وربح مليون دولار. سألت مستر ثورستون عن سر نجاحه، من المؤكد أن لا صلة لدراسته بهذا النجاح، فقد هرب من منزله وهو صبي صغير، وصار صعلوكاً، ركب في حقائب

السيارت، ونام في أكوام التبن، تسول طعامه من باب إلى باب، وتعلم القارءة من النظر على العلامات في طريق السكة الحديدية.

هل كانت لديه معرفة ضخمة بالسحر؟ لا، أخبرني عن مئات الكتب التي أعدّها عن الألعاب السحرية، وعشرات الناس عرفوا الكثير عنها مثله تماماً؛ ولكن كان لديه شيئان ليسا لدى الآخرين:

الأول: قدرته الكبيرة في فن العرض، حيث كان أستاذاً في هذا الفن، عرف الطبيعة الإنسانية، كل أفعاله كانت منضبطة بالثواني، حيث تدرب على كل فعل يقوم به حتى رفعة الحاجب، إضافة إلى ذلك كان لديه اهتمام حقيقي بالناس.

أخبرني بأن كثيراً من السحرة ينظرون إلى الجمهور ويقولون لأنفسهم:

"حسن، هناك مجموعة من السذج ومن الريفيين، سوف أشفقهم"؛ لكن طريقة ثورستون كانت مختلفة تماماً. أخبرني أنه في كل مرة يدخل فيها المسرح يقول لنفسه: "أنا ممتن لأن هؤلاء الناس يأتون ليرونني. لقد جعلوا حياتي محببة إليّ وسوف أعطيهم أفضل ما عندي بقدر ما أستطيع".

أعلن أنه لا يخطو خطوة أمام الأضواء على المسرح دون أن يقول لنفسه مراراً: "أُحبُّ جمهوري من المشاهدين، أحب جمهوري من المشاهدين".

أخبرتني بنفس الشيء مدام شومان - هينك، وأنها رغم الجوع انكسار القلب، والحياة المليئة بالمآسي، ورغم أنها حاولت ذات مرة التخلص من حياتها وقتل أطفالها، رغم كل ذلك، شقّت طريقها إلى القمة حتى أصبحت مغنية الفاجنر المتميزة التي هزّت المشاعر، واعترفت بأن أحد أسرار نجاحها هو اهتمامها الشديد والواضح بجمهورها خاصة وبالناس عامة.

وكان ذلك أيضاً أحد أسرار شعبية ثيودور روزفلت المدهشة حتى أن خدمه أحبوه، فقد أعد جيمس أ. إيموس، خادمه الملون كتاباً عنه بعنوان "ثيودور روزفلت، بطل بالنسبة لخادمه الخاص" وأورد إيموس في كتابه هذه الواقعة:

سألت زوجتي في إحدى المرات الرئيس عن الحجل، حيث أنها لم تر واحداً منهم أبداً فوصفه لها وصفاً دقيقاً. دق جرس التليفون في كوخنا ذات مرة. إيموس وزوجته يعيشان في كوخ صغير في ضيعة روزفلت في خليج أويستر. ردت زوجتي على التلفون، وكان المتحدث هو السيد روزفلت بنفسه، طلبها ليخبرها بأنه يوجد حجل خارج نافذتها، وأنها لو أطلت عليه عبر النافذة لرأته، أشياء صغيرة مثل هذه، كانت رائعة منه.

كلما مر بكوخنا. حتى لو كنا بعيدين عن مرمى بصره. نسمعه يحيينا كل على حدة: "أو. وو. آي!" "أو. أوو. وو.، جيمس!" كانت تحية ودودة منه وهو يمر بنا.

استدعى البيت الأبيض الرئيس روزفلت يوماً عندما كان الرئيس تافت وزوجته بالخارج.

وظهر حب روزفلت للناس البسطاء من تحيته لكل خدم البيت الأبيض القدامى، كل بإسمه، حتى الخادمات في المطبخ الصغير.

كتب آركي بيت: "عندما شاهد أليس، خادمة المطبخ، سألها عما إذا كانت لا تزال تصنع خبز الشعير، فأجابت أليس أنها أحياناً تصنعه للخدم، لكن لا أحد يأكله في الطابق العلوي".

قال روزفلت: "لم يعجبهم المذاق؟! سأخبر الرئيس بذلك عندما أراه".

أحضـرت أليـس له قطعـة علـى طبق، وذهـب إلى مكتبه ليأكلها، وفي الطريق إليه كان يبعثر التحايا على البستانيين والعمال، وكان يدعو كل شخص بما يحب ذلك الشخص أن يُدعى به كما كان يفعل سابقاً، ولا زالوا يتحدثون عن هذا، قال آميك هوفر والدموع في عينيه: "إنه اليوم الذي فيه مر بنا منذ عامين تقريباً، لا يستطيع أحد أن يعوض ذلك ولو بورقة من فئة المائة دولار".

الاهتمام المكثف بمشاكل الناس هو نفسه الذي جعل الدكتور إليوت أكثر الرؤساء نجاحاً في إدارة الجامعة، فقد سيطر على مصير هارفارد بعد أربع سنوات على انقضاء الحرب الأهلية لغاية مدة خمس سنوات قبل اندلاع الحرب العالمية الأولى، وهذا مثال على طريقة عمل الدكتور إليوت:

ذهب إل جي كراندون يوماً إلى مكتب الرئيس لاقتراض خمسين دولاراً من صندوق طلاب ليون وقد مُنح القرض فعلاً.

قال كراندون:

"شكرت الرئيس إليوت وهممتُ بالرحيل" لكنه قال لي: "بالله عليك، أجلس" ثم مضى يقول:

"إنك تطبخ وتأكل في غرفتك، أليس كذلك؟ لا أظن أن ذلك سيء إذا كنت تحصل على الطعام الجيد الذي يكفيك. عندما كنتُ في الكلية كنت أقوم بنفس الشيء. هل صنعت لحم العجل المفروم مرة؟ هو من أفضل الأشياء التي يمكن تناولها، بدون أن تضيع الوقت، وهذه هي الطريقة التي كنتُ استخدمها في طهيه، ثم أخبرني كيف أنتقي اللحم، وكيف أطهوه ببطء على البخار حتى يتحول الحساء إلى جيلي فيما بعد، ثم كيف أقطعها وأضعها داخل وعاء آخر وآكلها باردة".

لقد اكتشفتُ من تجربتي الشخصية أن الإنسان يمكنه أن يجذب إليه الأنظار ويكسب الوقت، ويحصل على المساعدة من الناس بأن يهتم اهتماماً زائداً بهم.

دعني أوضح ذلك:

قمتُ بعمل دورة كتابة الرواية منذ سنوات في معهد بروكلين للفنون والعلوم، وأردتُ أن يحضر إلى بروكلين كل من كاتلين نوريس وفاني هيرست وعايدة طاربيل والبرت بيسون تيرهون وروتيرت هاجز وآخرون لينقلوا لنا خلاصة تجاربهم. لذا كتبنا إليهم قائلين بأننا معجبون بعملهم ومهتمون بصدق بالحصول على قصائدهم وتعلُّم أسرارِ نجاحهم.

قام مائة وخمسين طالباً بالتوقيع على الخطاب، ولكننا تحققنا من أنهم مشغولون جداً لإعداد المحاضرة، لذا أرفقنا قائمة بأسئلة موجهة إليهم عن شخصياتهم وعن طريقتهم في العمل ليجيبوا عنها ، ولقد أحبوا هذه الطريقة؟

وباستخدام نفس الطريقة أقنعتُ كل من ليسلي إم شو، وزيرة الخزانة في وزارة ثيودور روزفلت، جورج ويكر شام النائب العام في وزارة تافت، وليام جينجز بريام، فرانكلين دي روزفلت وكثير من الرجال البارزين فيما بعد بالحضور إلى دورتي في الخطابة والتحدث إلى الدارسين.

كلنا نحب الذين يعجبون بنا، فقيصر الألماني عند نهاية الحرب العالمية صار أحقر رجل على مستوى العالم كله، وبرزت كراهية أمته له عندما هرب إلى هولندا لينقذ رقبته، حتى أن ملايين الناس أحبوا تمزيق أوصاله وإحراقه. في خضم هذه النيران المشتعلة كتب صبي إلى القيصر خطاباً بسيطاً يمتلئ عاطفة وإعجاباً، قال الصبي إنه مهما كان الآخرون وعداؤهم له، فإنه سوف يحبه

دائماً كإمبراطور. تأثر القيصر تأثراً شديداً من هذا الخطاب، ووجه الدعوة إلى هذا الصبي الصغير ليأتي ويزوره، وحضر الصبي وأمه أيضاً وقد تزوجها القيصر فيما بعد. لم يحتج ذلك الصبي الصغير إلى أن يقرأ كتاباً عنوانه "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" فلقد عرف ذلك بفطرته.

لو أردنا تكوين أصدقاء، لا بد أن نعمل من أجلهم أشياء تتطلب وقتاً وطاقة وشجاعة ومراعاة لمشاعرهم.

عندما قرر دوق ويندسور أمير ويلز القيام بجولة في أمريكا الجنوبية، قضى شهوراً - قبل أن يبدأ الجولة - وهو يدرس الأسبانية لكي يلقي خطاباته بلغة أهل البلد، وكان هذا هو السبب في حب أهل أمريكا الجنوبية له.

منذ سنوات اخترعت فكرة لأكتشف تواريخ ميلاد أصدقائي، ولم يكن لدي أي فكرة ولا رغبة للإيمان بالتنجيم، لكني أبدأ بسؤال الآخرين:

هل يَعتقد أن تاريخ ميلاد الإنسان له صلة بالأخلاق والطباع، ثم أسأله ليخبرني بيوم وشهر ميلاده، فإذا قال: "الرابع والعشرون من نوفمبر" مثلاً، أظل أردد لنفسي "الرابع والعشرون من نوفمبر، الرابع والعشرون من نوفمبر" فإذا أدار ظهره كتبت اسمه وتاريخ ميلاده، ثم نقلت تواريخ الميلاد في دفتر، وعند بداية كل سنة كنت أدرج جدول تواريخ الميلاد هذا في التقويم الخاص بي، وعندما يحل يوم ميلاد أحد الأصدقاء، أرسل له برقية أو خطاباً أقول فيه: "ياله من نجاح! أنا دائماً الشخص الوحيد على الأرض الذي يتذكر".

إذا أردنا كسب الأصدقاء، فلنحييهم بحماس وحيوية، وعندما يطلبك شخص في التليفون استخدم نفس الفطنة، قُل "أهلاً" بنغمة تُظهر مدى سرورك لسماع صوته.

تقيم شركة تليفونات نيويورك مدرسة لتدريب عامليها على قول "الرقم من فضلك" بنغمة تعني "صباح الخير، أنا سعيد لان أكون في خدمتك". تذكر هذا عندما ترد على التليفون غداً.

تشارلز آر. وولترز، من العاملين في أحد أكبر بنوك نيويورك سيتي، تم تكليفه بإعداد تقرير سري خاص بمؤسسة معينة، وكان يعرف أن رجلاً واحداً هو الذي يمتلك الحقائق التي يحتاجها بصورة عاجلة، وقام مستر وولترز بزيارة ذلك الرجل. وهو مدير شركة صناعية كبرى. وعندما استقر مستر وولترز في مكتب المدير، أطلّت شابة برأسها من الباب وأخبرت المدير بأنه ليس لديها طوابع ذلك اليوم.

وفسّر المدير ذلك لمستر وولترز قائلاً: "أقوم بجمع الطوابع لإبني البالغ الثانية عشر من عمره".

ثم بدأ مستر وولترز بالحديث عن مهمته، وبدأ في توجيه الأسئلة، وكان المدير غامضاً ومبهماً ويتحدث بصورة عامة، لم يُرد الإفصاح عن أي شيء، ولا يمكن إقناعه بذلك: فكان اللقاء قصيراً وعقيماً.

قال مستر وولترز وهو يحكي قصته للفصل:

"صراحة، لم أعرف ماذا أفعل، ثم تذكرت ما قالته سكرتيرته له. عن الطوابع وابنه الذي يهوى جمعها. وتذكرت أن الإدارة الخارجية في بنكنا تجمع الطوابع. المنزوعة من الخطابات. من كل قارة عبر البحار السبعة.

"قمتُ ظهر اليوم التالي بزيارة هذا الرجل مرة أخرى، وقلت باختصار: "إن لدي بعض الطوابع لأجل ابنه، هل يمكنني الدخول؟".

فكانت الإجابة بحماس: نعم، يا سيد، وانطلقت الابتسامات وظهرت النية الحسنة.

"جورج سوف يعجب بهذا النوع" ظل المدير يقول هذا وهو يداعب الطوابع ويقلبها، ثم أضاف:

"وانظر إلى ذلك الطابع! إنه ثروة"

"أمضينا نصف ساعة نتحدث عن الطوابع، وننظر إلى صورة ابنه، ثم خصص أكثر من ساعة من وقته لإعطائي المعلومات التي أردتها دون أي تنوية من جانبي، أخبرني بكل ما يعرف، ثم طلب موظفين في شركته وسألهم، واتصل هاتفياً بغيرهم، وأمدني بحقائق وأرقام وتقارير ومراسلات، وكما يقول رجال الصحافة، كان لدي سبق صحفي".

وهذا مثال آخر: حاول س. إم. نافل، من فيلادلفيا، لسنوات بيع فحم لإحدى الهيئات التي لها مخازن فحم كبيرة، لكن الشركة كانت تشتري وقودها من الفحم من بائع خارج المدينة.

وألقى مستر نافل خطاباً أمام أحد فصولي، وصبّ جام غضبه على سلسة المتاجر، ووصفها بأنها لعنة الأمة، وظل متعجباً من فشله في البيع لتلك الشركة، اقترحت أن يحاول مرات أخرى بطرق مختلفة، وهذا باختصار ما حدث، رتبنا مناقشة بين أعضاء الدورة الدراسية عن انتشار المتاجر بالبلد هل هو ضرر أم نفع؟

اتخذ نافل الجانب السلبي من أقتراحي، وافق على الدفاع عن سلسلة المتاجر. وذهب مباشرة إلى أحد مديري التنفيذ لشركة سلسلة المتاجر التي يحتقرها وقال:

"أنا لست هنا لأحاول بيع الفحم، بل حضرتُ طالباً منكم معروفاً" ثم تذكر المناقشة فقال:

"جئت إليكم للمساعدة، أنا أفكر في شيء له القدرة على إعطائي الحقائق التي أريدها، فأنا متلهف لأن أفوز بتلك المناقشة - طبعاً أخبرتهم عن المناقشة - وسأقدر لكم بعمق المساعدة التي ستقدمونها لي".

وهذه هي بقية القصة كما يرويها نافل:

"لقد سألت المدير دقيقة واحدة من وقته، كان النجاح الأول أنه وافق على رؤيتي، وبعدما ذكرت قضيتي أشار إلى كرسي، وتحدث معي لمدة ساعة وسبع وأربعين دقيقة، وطلب مديراً آخر أعد كتاباً عن سلسة المتاجر، وكتب إلى مؤسسة سلسلة المتاجر الوطنية، ووعد بنسخة من المناقشة بشأن الموضوع. لقد جعلني أشعر أن سلسلة المتاجر تقدم خدمة حقيقية للإنسانية، فقد كان فخوراً بما يفعله، ويجب أن أعترف بأنه فتح عيني على أشياء لم أكن أحلم بها قط. ولقد غير موقفي تماماً.

وبينما أنا منصرف سار معي إلى الباب، ووضع ذراعه حول كتفي، متمنياً لي الخير في مناقشتي، وطلب مني زيارته ثانية ليعرف مدى نجاحي.

كانت آخر كلمات قالها: "أرجو زيارتي ثانية، في الربيع، أود إعداد طلب لشراء الفحم منك".

كان ذلك معجزة بالنسبة لي، ها هو يعرض عليَّ شراء الفحم دون اقتراح مني. لقد أحرزت نجاحاً في ساعتين عن طريق اهتمامي به وبمشاكله بصورة أكبر مما يمكنني عمله في عشر سنوات عن طريق إثارة اهتمامه بي وبفحمي.

إننا لم نكشف حقيقة جديدة يا مستر نافل، فمنذ وقت طويل، قبل أن يولد كريست، الشاعر الروماني القديم بمئة سنة قال بالبليوس سيروس:

"إننا نهتم بالآخرين عندما نكتشف أنهم مهتمون بنا".

لذا لو أردت أن يحبك الناس، اتبع القاعدة الأولى وهي أن تصبح مهتماً بالناس اهتماماً جوهرياً.

إذا أردت بناء شخصية مرحة، وماهرة في العلاقات الإنسانية، دعني أحدثك عن كتاب "العودة إلى الدين" للدكتور هنري لينك، لا تخف من العنوان، إنه ليس كتاباً متزمتاً، لقد قام بتأليفه طبيب نفساني مشهور، التقى بأكثر من ثلاثة آلاف شخص جاءوا إليه بمشاكل عن الشخصية ونصَحهم.

أخبرني الدكتور لينك أنه استطاع بسهولة تغيير اسم هذا الكتاب فأصبح: "كيف تنمي شخصيتك" وهو يتناول هذا الموضوع، ولسوف تجده ممتعاً منيراً للأذهان، ولو قرأته وعملتَ بمقترحاته تأكد من أنه سيزيد مهاراتك في التعامل مع الناس.

إذا لم تستطع الحصول عليه أرسل حوالة بريدية بدولار وخمسة وسبعين سنتاً إلى الناشر - شركة ماكميلان، 60 الشارع 5، نيويورك سيتي.

الفصل الثاني

طريق سهل لترك انطباع جيد

حضرتُ مؤخراً حفل عشاء في نيويورك، لاحظتُ من بين الضيوف امرأة عُرفت بأنها قد ورثت مالاً، وكانت متحمسة لتترك انطباعاً مبهجاً على الجميع. لقد بددت ثروة كبيرة على الفرو الفاخر الذي كانت ترتديه والماس واللؤلؤ، لكنها لم تفعل أي شيء حيال ملامح وجهها فقد كان يشع كراهية وأنانية.

لم تُدرك ما يعرفه كل رجل، وهو أن التعبير الذي يملأ وجه المرأة هو أهم بكثير من الملابس التي تتزين بها.

أخبرني تشارلز سكواب أن ابتسامته كانت تقدر بمليون دولار. إن عوامل شخصية سكواب وجاذبيته وقدرته على جعل الناس يحبونه، كانت تلك الابتسامة الساحرة.

أمضيت أحد الأيام سهرة مع موريس شيفالييه، وكنتُ صراحة مستاءً، كان قليل الكلام ومختلفاً بصورة حادة عما توقعته، حتى ابتسم، فكأن الشمس بزغت من خلال سحابة.

لو لم تكن بتسامته الجذابة فربما كان موريس شيفالييه ما يزال يعمل نجار موبيليا في باريس، ويُشرف على تجارة والده وأشقائه.

الأفعال تتكلم بصورة أعلى من الكلمات فابتسامته تقول:

"أحبك، أنت تسعدني، أنا مسرور لرؤيتك".

إنني أتحدث عن الابتسامة الحقيقية، الدافئة الصادرة من القلب، ابتسامة من العمق وهي نوع يجلب عائداً جيداً (بلغة السوق)

أخبرني مدير للتوظيف في أحد المتاجر الكبرى بنيويورك أنه يفضل توظيف بائعة لم تنه دراستها تتحلّى بابتسامة حلوة على توظيف دكتور فلسفة بوجهٍ متجهم.

وأخبرني رئيس مجلس المديرين لواحدة من أكبر شركات المطاط في الولايات المتحدة، وفقاً لكثرة ملاحظته، أن الإنسان نادراً ما ينجح في أي عمل ما لم يكن مسروراً وهو يقوم به.

طلبتُ من آلاف رجال الأعمال أن يبتسموا إلى أحدٍ ما في كل ساعة من اليوم لمدة أسبوع، ثم يحضروا إلى الفصل الدراسي ويتحدثوا عن النتائج.

دعنا نرى، ها هو خطاب من "وليام بي شتارينهارت" عضو بورصة الأسهم بنيويورك، حالته ليست وحيدة، وهي مطابقة لمئات الحالات الأخرى. قال مستر شتاينهارت:

"لقد تزوجت منذ ما يزيد على ثماني عشرة سنة، ونادراً ما ابتسمت لزوجتي طوال هذه الفترة، أو تكلمت معها عشرين كلمة من وقت استيقاظي واستعدادي للذهاب إلى عملي إلى موعد نومي، إنني أسوأ مُتذمّر سار في شارع برودواي على الإطلاق".

"وحيثُ إنك طلبت مني أن أتحدث عن تجربتي مع الابتسامة، أظن أنني

أحاول ذلك منذ أسبوع، ففي الصباح التالي بينما أمشط شعري نظرت إلى الوجه الكئيب في المرآة وقلتُ لنفسي:

"بيل، سوف تُزيل التجهّم من على وجهك اليوم، ولسوف تبتسم ولسوف تبدأ الآن فوراً، وعندما جلستُ على طعام الإفطار، قمتُ بتحية زوجتي وقلتُ: "صباح الخير عزيزتي"، وابتسمتُ فأصابتها الدهشة، وكانت حائرة، كأنما حدثت لها صدمة، أخبرتها بأنه في المُستقبل يمكنها أن تتوقع انتظام هذا الأمر، وظلت مندهشة هكذا كل صباح لمدة شهرين.

"هذا الموقف المتغير من جانبي جلب المزيد من السعادة في منزلنا خلال هذين الشهرين بصورة أكبر بكثير مما كان في العام الماضي.

"الآن عند ذهابي إلى مكتبي أقوم بتحية عامل المصعد، قائلاً: صباح الخير، وأبتسم. أقوم بتحية البواب بابتسامة، أبتسم لموظف الخزينة عندما أطلب فكة نقود. أبتسم للرجال الذين لم يشاهدونني وأبتسم حتى وقت قريب في بورصة الأسهم.

سرعان ما وجدتُ أن كل واحد يرد ابتسامتي بابتسامة أكبر، أصبحت **أُعامل** كل الذين يأتون بشكاوى أو تظلمات بأسلوب مرح، أبتسم وأنا أُصغي **إليهم**، ووجدتُ أن تلك التعديلات حققت مرونة أكبر، ووجدت أن تلك البسمات **أصبحت** تجلب لي الدولارات كل يوم.

أنت لا تجد الرغبة في أن تبتسم، وماذا بعد ذلك؟

أيجب أن تُجبر نفسك على أن تبتسم، ولو كنت بمفردك أجبر نفسك على **أن تُصفّر** أو تدندن بنغمة أو تُغني، تصرف كما لو كنت سعيداً بالفعل، **سيجعلك** هذا سعيداً فعلاً.

ها هي الطريقة التي وضعها البروفيسور الراحل "جيمس" من هارفارد: "الظاهر أن الفعل يتبع الشعور. لكن الحقيقة هي أن الفعل والشعور يسيران معاً، وبتنظيم الفعل، الذي يكون تحت سيطرة الإرادة، فإنه يمكننا تنظيم الشعور بصورة مباشرة، ومن ثم فالطريق إلى البهجة والسرور، حتى لو كانت مفتقدة، هي أن تعمل بمرح تتصرف وتتكلم كما لو أن البهجة متحققة بالفعل"

كل واحد في الدنيا يسعى إلى السعادة، وتوجد طريق واحدة مؤكدة للحصول عليها، وذلك بالسيطرة على أفكارك، وهي لا تعتمد على ظروف خارجية، إنما تعتمد على ظروفك الداخلية.

شاهدتُ وجوهاً سعيدة مستبشرة بين العتالين الصينيين الذين يتصببون عرقاً ويكدحون في حرارة الصيف المُهلكة من أجل سبعة سنتات في اليوم.

قال شكسبير: "لا شيء طيب أو سيء، لكن التفكير هو الذي يجعله كذلك".

لاحظ "إيب لنكولن" ذات يوم أن معظم الناس سعداء بقدر ما يُصرون على أن يكونوا كذلك.

نعم لقد كان على صواب. فقد شاهدتُ مؤخراً مثالاً واضحاً لتلك الحقيقة، فبينما كنتُ أصعد درجات سلم محطة لونج إيلاند بنيويورك، شاهدتُ كان أمامي مباشرة ثلاثون أو أربعون صبياً يستندون على عصيِّهم وعكاكيزهم يكافحون للصعود إلى أعلى درجات السلم، وكان معهم صبي يحتاج إلى أن يُحمل إلى أعلى! كنتُ مُندهش من ضحكهم ومرحهم، تحدثتُ عن هذا! إلى أحد المسؤولين عن الأولاد فقال الرجل:

"أوه، نعم، عندما يدرك الولد أنه سيكون معوقاً طوال عمره، تحدث له صدمة في أول الأمر، ولكنه بعد ذلك يتغلب على تلك الصدمة، ويستسلم عادة لِقَدَرِه، ويصبح أسعد من الأولاد الأصحاء".

شعرتُ أني بحاجة لأن أرفع قبعتي احتراماً لهؤلاء الصبية، فقد علموني درساً آمل ألا أنساه أبداً.

أمضيتُ ظهر يوم مع "ماري بكفورد" في وقتٍ كانت تتوقع فيه الطلاق من "دوجلاس فيربانكس"، ربما تخيل العالم في ذلك الوقت أنها كانت مضطربة وغير سعيدة، ولكنني وجدتها واحدة من أكثر الناس هدوءاً وابتهاجاً بنصرهم؛ فقد كانت تشع سعادة. ما السرُّ وراء ذلك؟ إنه الإيمان بالله والقدر، ولقد كشفت عن ذلك في كتاب من خمسة وثلاثين صفحة تحت عنوان: "لِمَ لا تحاول الالتجاء إلى الله" وهو من إعدادها شخصياً.

أخبرني منذ سنوات فرانكلين ستجر، الرجل الثالث سابقاً - لكاردينا سان لويس، وأحد أكثر رجال التأمين نجاحاً في أمريكا، أن أي إنسان مبتسم يتم دائماً الترحيب به، لذلك وقبل دخول مكتب أي إنسان توقف لحظة وفكر في الأشياء التي من الممكن أن تجلب له السعادة.

هذا الفن البسيط يَعتقدُ فرانكلين أن له صلة كبيرة بنجاحه.

تأمّل هذه النصيحة الحكيمة من "ألبرت هوبارد" ولكن تذكر أن تأملها لن ياتي بنتيجة ما لم تُطبّقها:

"وقتما تخرج من المنزل اجعل ذقنك في مستوى أفقي، ورأسك معتدلة، واملأ رئتيك بالهواء قدر المستطاع، استمتع بشروق الشمس، وقُم بتحية أصدقائك بابتسامة، ضع روحك في يدك كلما صافحت أحداً، لا تخف من عدم

فهمك من قبل الآخرين، ولا تضيع دقيقة في التفكير في أعدائك، ركّز بشدة فيما يجب أن تفعله، وتحرك مباشرة نحو الهدف دون تغيير الاتجاه. فكّر في الأشياء العظيمة والرائعة التي تحب أن تفعلها، ثم بمرور الأيام سوف تجد نفسك - دون أن تشعر - تنتهز الفرصة وتحقق رغبتك، ارسم صورة في ذهنك للشخص القادر والجاد والنافع الذي ترغب في أن تكون مثله.

تفكيرك هو الذي يحولك إلى ذلك الشخص الذي حددته؛ لذا احتفظ بموقف ذهني صحيح، موقف الشجاعة والصراحة وطيبة النفس. التفكير هو الابتكار، والأشياء كلّها تأتي من خلال الرغبة، كُل نداء مُخلص يتم الاستجابة له، ويتحققُ الذي ثبّتنا عليه قلوبنا؛ لذا اجعل ذقنك في مستوى أُفقي، ورأسك معتدلة، ففي داخلنا طاقات عجيبة مختبئة.

إن الصينيين القُدامى قوم حُكماء في فن الحياة، لديهم مَثَلٌ، علينا أن نخفض له الرؤوس:

"إذا لم تستطع أن تبتسم فلا تفتح دكاناً".

فرانك إيرفنج فليتشر في أحد إعلاناته لشركة أوبنهايم وكولينز منحنا هذه التحفة فقال: "قيمة الابتسامة في أعياد الميلاد".

الابتسامة: لا تُكلف شيئاً، لكنها تخلق الكثير.

الابتسامة: تُثري أولئك الذين يستقبلونها، وتُشعرهم بالأهمية.

الابتسامة: تحدث في لمح البصر لكنها في الذاكرة تدوم للأبد.

الابتسامة: تُريح القلقين. وتُنير الطريق لأصحاب الهمم المثبطة.

الابتسامة: شروق للمحزونين، وأفضل ترياق طبيعي للإرهاق والمشاكل.

الابتسامة: لا يمكن شراؤها، ولا استجداؤها ولا استعارتها أو سرقتها، إنها شيء لا يكون رائعاً إلا إذا تم منحه.

الابتسامة: قد لا تكون ممكنة في الوقت الحرج. في أعياد الميلاد حيث بعض الرجال من الباعة يصيبهم التعب والارهاق فلا يتمكنوا من منح ابتسامة؛ لذا اترك أنت وراءك ابتسامة.

إن أشد المحتاجين للابتسامة هم أولئك الذين لا يبتسمون! لذلك لو كانت لديك رغبة في أن يحبك الناس طبّق القاعدة الثانية:

ابتسم.

الفصل الثالث

إذا لم تفعل ذلك فأنت مُقبلٌ على المتاعب

لقد اكتشف جيم فيرلي في وقت مبكر من حياته أن الإنسان العادي يهتم باسمه أكثر من اهتمامه بكل أسماء الدنيا مجتمعة. تذكر هذا الاسم جيداً وناد به صاحبه بسهولة فتكون قد قدمت إليه إطراءً وثناء كافيين، ولكن لو نسيته فقد تكون وضعت نفسك في مأزق، فقد نُظمت - على سبيل المثال - دورة للخطابة في باريس وبُعثت خطابات لكل المواطنين الأمريكيين في المدينة، لقلة معرفة الطباعينالفرنسيين باللغة الإنجليزية أخطأوا في تسجيل بعض الأسماء، وهذا شيء طبيعي، لكن مدير بنك أمريكي كبير في باريس، وهو رجل مُسن، كتب لي خطاباً يلومني فيه لأن اسمه كُتب خطأ!.

ما السبب في نجاح أندرو كارنيجي، والذي كان ملك تصنيع الصُلب، إنه كان يعرف القليل عن تصنيع الصُلب، ولديه الآلاف من العمال يعرفون صناعة الصُلب أكثر منه.

الجواب: لأنه عرف كيف يعامل الرجال، وهذا ما جعله ثرياً.

لقد اكتسب في حياته الأولى مهارة في التنظيم، وعبقرية في القيادة

فعندما كان في العاشرة اكتشف الأهمية المذهلة التي يضعها الناس لأسمائهم واستخدم هذا الاكتشاف في تعامله مع الآخرين، لقد كان في حوزته في سكوتلاندا أرنبة أُم، سرعان ما كان لها عش ممتلىء بالأرانب الصغيرة، التي لم يجد أحد يعتني بإطعامها، وبعد تفكير طويل طرأت له فكرة لامعة، حيث أخبر أولاد الجيران بأنهم لو أحضروا البرسيم الكافي لإطعامهم، فإنه سوف يطلق أسماءهم على الصغار تشريفاً لهم، وكانت الفكرة ناجحة جداً.

لم ينس كارنيجي ذلك، فإنه بعد سنوات حصل على الملايين باستخدام هذه الطريقة الذكية في أعماله.

كان جين طومسون رئيس خطوط سكة حديد بنسلفانيا وقتها، لذا قام أندرو ببناء مصنع فحم للصُلب في بيتسبورغ وقام بتسميته باسم "أدجار طومسون لأعمال الصلب".

وعندما تصارع كارنيجي وجورج بولمان على احتكار عربات النوم تذكر ملك الصُلب مرة أخرى درس الأرانب، وإليك التفصيل:

شركة النقل المركزية التي يمتلكها أندرو كارنيجي كانت تتصارع مع شركة بولمان للحصول على احتكار استثمار عربات النوم لخطوط حديد الباسفيك المتحدة، فخفضت كل منهما الأسعار إلى حد لم تعد هناك فرصه للربح، ذهب كل من كارنيجي وبولمان إلى نيويورك لمقابلة مجلس مديري الاتحاد الباسفيكي وتقابلا ذات ليلة في فندق سان نيكولاس.

قال كارنيجي:

مساء الخير، مستر بولمان، لقد صرنا أحمقين؟

رد عليه بولمان وسأله: صباح الخير، ماذا تقصد يا عزيزي؟

طرح كارنيجي فكرة دمج مصلحتيهما.

أصغى بولمان بعناية لما قاله كارنيجي، ولكنه لم يكن مقتنعاً تماماً.

قال بولمان في آخر حديثه: بماذا ستسمي الشركة؟

أجاب كارنيجي بكل ثقة وحماس: ستكون "شركة بولمان لقصر العربات".

وهنا أشرق وجه بولمان عن ابتسامة عريضة وقال:

تعال إلى غرفتي لنتحدث في الموضوع.

ذلك الحديث صنع تاريخ الصناعة.

إن سياسة كارنيجي كانت مجرد التذكر واحترام أسماء أصدقائه والعاملين معه وهي أحد أهم أسرار زعامته.

بيرفيسكي أيضاً جعل الشيف بولمان الملوّن يشعر بأهميته عندما يناديه دائماً: "مستر كوبر"، وكان كوبر يحبه كثيراً.

إن الناس فخورون جداً بأسمائهم ويَسْعَون لتخليدها بأي ثمن، حتى أن بي. تي بارنوم سيلي العجوز الصارم استاء لأنه لم يكن لديه أبناء يحملون اسمه فمنح حفيده سي. هـ سيلي خمسة وعشرين ألف دولار إذا سمّى نفسه بارنوم سيلي.

كما اعتاد الأثرياء منذ مائتي عام أن يدفعوا للمؤلفين منحاً كي يهدوا كتبهم إليهم، فمكتبة نيويورك العامة لديها مجموعات أستور ولينوكس،

كما أن متحف متروبوليتان خلدو أسماء بنيامين أولتمان و جي. بي مورغان، كما أن كل كنيسة تقريباً يتم تزيينها بنوافذ زجاجية نُقشت عليها أسماء المتبرعين لبنائها تخليداً لهم.

وقد قامت مؤسسة كريسلر بعمل سيارة خاصة لمستر روزفلت، وقام إن تشامبرلين والميكانيكي بتوصيل السيارة إلى البيت الأبيض. تشامبرلين يحكي ما حدث له:

"علّمت الرئيس روزفلت كيف يتعامل مع السيارة والآلات الجديدة المبتكرة فيها، ولكنه علمني الكثير من الفن الرفيع في معاملة الناس، فعندما تم استدعائي للبيت الأبيض كان الرئيس مسروراً مبتهجاً للغاية، وناداني باسمي مما جعلني أشعر بالراحة، وترك لديّ انطباعاً حقيقياً بأنه كان مهتماً جداً بالأشياء التي أوضحتها له. كانت السيارة مصممة لكي تعمل باليد، وعندما تجمّع حشد لمشاهدة السيارة، قال الرئيس: "إنها رائعة، كل ما عليكم عمله هو أن تلمسوا أزراراً وتتحرك السيارة، ويمكن قيادتها دون جهد، أظن أن هذا عظيم، لا أعرف كيف تسير، أود أن يكون لديّ الوقت لأفكّها، وأرى كيف تعمل.

وعندما أُعجب أصدقاؤه والمقربون من روزفلت بالسيارة، قال في حضورهم: "مستر تشامبرلين، أنا أُقدر بالتأكيد كل الوقت والجهد اللذين قضيتموه في تصميم هذه السيارة، فهو عمل عظيم وفخم، أُعجب بالرادياتير، والمرآة الخلفية وساعة الأنوار الخاصة، ونوع التنجيد، ووضع مقعد جلوس السائق، والحقائب الخاصة بالسيارة وأحرف أسمي على كل حقيبة، بمعنى آخر ذكر ملاحظة عن كل موضع عرف أني أعطيته جهداً كبيراً.

وعندما انتهى درس القيادة، استدار الرئيس نحوي وقال: حسن مستر تشامبرلين، لقد جعلت الاحتياط الفيدرالي ينتظر ثلاثين دقيقة، أظن أنه من الأفضل العودة إلى العمل.

كما أخبرت في بداية الحديث فقد أخذت الميكانيكي معي إلى البيت الأبيض، وتم تقديمه إلى روزفلت، لم يتحدث إلى الرئيس، وسمع روزفلت اسمه مرة واحدة. كان ولداً خجولاً. وظل في الخلف، ولكن قبل انصرافنا بحث الرئيس عن الميكانيكي وشدّ على يده وناداه باسمه وشكره على المجيء إلى واشنطن".

إن أحد الدروس الأولى التي يتعلمها السياسي هو:

"تذكّر اسم أحد الناخبين هو الحنكة السياسية بعينها، ونسيانه هو إخفاق تام". القدرة على تذكر الأسماء هي شيء هام في الأعمال والاتصالات الاجتماعية مثلما هي هامة في السياسة.

نابليون الثالث إمبراطور فرنسا وابن أخ نابليون الكبير، قال إنه يستطيع تذكر اسم كل شخص قابله رغم كل واجباته الملكية. ما وسيلته إلى ذلك؟ إنها بسيطة، فعندما لا يسمع بوضوح يقول: "آسف جداً، لم أسمع الاسم بوضوح".

قد يستغرق كل هذا وقتاً، لكنه كما قال الإمبراطور: "إنه سلوك جيد فيه تضحيات بسيطة".

فإذا أردت أن يحبك الناس فاستعمل قاعدة (3) وهي:

"تذكر أن اسم الشخص بالنسبة له هو أحلى وأهم صوت يسمعه".

الفصل الرابع

طريقة سهلة لكي تصبح متحدثاً فذاً

دُعيتُ مؤخراً إلى حفل "بريدج" وأنا شخصياً لا ألعب البريدج، وكانت هناك امرأة شقراء لا تلعب البريدج أيضاً فقطعنا الوقت في الحديث، فلما عرفت أنني كنت ذات يوم مديراً لوويل توماس قبل أن يلتحق بالإذاعة، وأنني رحلت معه إلى أوروبا وساعدته في إعداد حديث السفر الذي أجراه بعد ذلك، قالت:

"مستر كارنيجي، أريدك أن تحدثني عن الأماكن الرائعة التي زرتها والمشاهد التي رأيتها".

وعندما جلسنا على أريكة ذكَرَتْ أنها وزوجها عادا مؤخراً من رحلة إلى إفريقيا. تَعجّبْتُ وقلت: إفريقيا! كم هي ممتعة! أردت دائماً مشاهدتها، لكنني لم أحظَ سوى بأربعٍ وعشرين ساعة فقط في الجزائر، أخبريني، هل زُرْت ذلك البلد الساحر؟! يالكِ من محظوظة، إنني أحسدك، بربك، حدثيني عن إفريقيا".

كان هذا رائعاً لِشَغْل خمس وأربعين دقيقة، لم تسأل ثانية عن الأماكن التي زرتها، ولا عمّا شاهَدْتُه، لم يكن لديها رغبة في الاستماع إلى حديثي عن

سفرياتي، كل ما أرادته فقط مستمع جيد، فأفاضت في ذكرياتها وتحدثت عما زارته.

هل كانت امرأة شاذة؟ كلا إنها تشبه كثيراً من الناس، فقد قابلتُ أخيراً عالِمَ نباتات متميز في حفل عشاء أقامه جيه وجرينرج الناشر المعروف في نيويورك، لم أتحدث إليه من قبل، ولكني وجدته ساحراً، جلست على حافة الكرسي وأصغيتُ له. لم يكن لديّ أي شيء أقوله عن الموضوع، فمعرفتي بعلم النبات ليست أكثر من معرفتي بتشريح طائر البطريق، ولكن كل ما فعلته أني استمعت باهتمام لأني كنت مشغوفاً بما كان يقوله، وشَعَرَ هو بذلك وسُرّ به بطبيعة الحال. ذلك النوع من الإصغاء هو المجاملة الكبرى التي يمكن أن تقدمها إلى أي أحد.

يقول جاك وود فورد في كتابه "غرباء يجمعهم الحب": "قليل من البشر مَنْ يرفض الثناء أمام الإنصات العميق".

لقد كنتُ مع عالم النبات مُسرفاً في التقدير، سَخياً في الثناء، ولقد أخبرته بأني استمتعتُ وتعلّمتُ، وأني أرغب أن تكون لديّ هذه المعرفة، وأنني ينبغي أن أتجول في الحقول معه، وأنني يجب أن أراه ثانية، لقد اعتقد الرجل أنني مجادل جيد، مع أن كل ما فعلته لم يزد على أني أصغيت جيداً إليه وشجّعته على الحديث.

ما هو السر الغامض في نجاح مقابلة بين اثنين من رجال الأعمال؟ يقول تشارلز. و. إليوت: "ليس هناك سر في ذلك، إن الانتباه والإصغاء لمُحَدّثِك هما ما يُسعداه أكثر من أي شيء آخر.

ولنأخذ تجربة جي - سي - ووثون (أحد طلبتي) كمثال، فقد ذكر هذه القصة في أحد فصولي الدراسية:

اشترى ووثون حُلّة في يوم ما من أحد المتاجر في نيويورك بولاية جيرسي بالقرب من البحر، وكانت الحُلّة سيئة للغاية بعد الاستعمال، فقد زالت صبغة المعطف واسودت ياقة القميص، لذا أعاد الحُلّة إلى المتجر، وقابل البائع الذي باعها له وأخبره بما حدث، وقبل أن يُنهي كلامه قاطعه البائع بحدّة: "لقد بعنا الآلاف من هذه الحُلل، وهذه أول شكوى نتلقاها على الإطلاق". كانت هذه كلماته، وكانت نبرته عدائية، تعني شيئاً واحداً: "أنت تكذب"، تدّخل بائع آخر كان يستمع إلى النقاش فقال:

"جميع الحُلل الداكنة يبهت لونها في أول الأمر، لا يمكن صنع شيء حيال هذا الأمر وبخاصة في حُلل - رخيصة كهذه - الصبغة دائماً تتغير".

قال مستر ووثون:

"كنت أغلي وأنا أستمع إلى ذلك، البائع شك في أمانتي، والبائع الثاني ظن أني اشتريت بضاعة من الدرجة الثانية، كنت أوشك أن أقذف الحلة في وجهيهما وليذهبا إلى الجحيم؛ ولكن فجأة ظهر رئيس الفرع واستطاع أن يغير موقفي تماماً، حوّلني من الغضب إلى زبون راض، كيف فعل هذا؟ فعل هذا بثلاثة أشياء:

أولاً: أصغى إلى قصتي من البداية إلى النهاية دون أن يُقاطعني.

ثانياً: ما أن انتهيت من حديثي حتى ناقش البائعَيْن ليعرف رأيهما من وجهة نظري، وسلّم معي أن لون الياقة أصبح مختلفاً عن لون البدلة بوضوح وأصَرّ على أنه لا يجوز بيع أي منتج إلا أن يكون جيداً.

ثالثاً: تعرّف على سبب المشكلة وقال لي ببساطة: ماذا تريد مني أن أفعل بالبدلة؟ سأفعل أي شيء تقوله؟

منذ بضع دقائق كنت مستعداً لأن أقول لهم: "احتفظوا ببدلتكم اللعينة رديئة الصنع لأنفسكم"، ولكني أجبت: "أنا أُريد نصيحتك"، أريد أن أعرف هل زوال اللون مؤقت؟ وهل يمكن عمل شيء بشأن البدلة؟

اقترح أن أُجرب البدلة أسبوعاً آخر، ووعدني: "إذا لم تعجبك أحضرها، ولسوف نعطيك غيرها، ونأسف لأننا سببنا لك كل هذا الإزعاج"

خذ مثالاً آخر: اكتشفَتْ شركة تليفونات نيويورك منذ بضع سنوات أن عليها أن تتعامل مع أخبث الزبائن، يلعن ويسب ويهدد بنزع التليفون من جذوره، رفض دفع الرسوم وأعلن أنها ملفقة، قدّم شكاوى إلى الصحف وإلى لجنة الخدمات العامة، ورفع عدة قضايا ضد الشركة، وأخيراً، تمّ إرسال أمهر موظفي الشركة إلى هذا العميل المشاغب العاصف، واستمع الموظف للرجل، تركه يصب وابل السباب والشتائم، وقال له: "نعم، نعم"، وأظهر تعاطفه معه.

استمر هذا الموظف الذكي بالكلام أمام أحد فصولي الدراسية، وهو يحكي تجربته: "أخذ الرجل يرغي ويزيد، وظللت أُصغي إليه ثلاث ساعات تقريباً، ثم عُدت وأصغيت إليه في أربع زيارات متتالية، وقبل نهاية الزيارة الرابعة أصبحت عضواً لهيئة جديدة سميناها: "هيئة حماية مشتركي التليفونات"، ولا زلنا أنا ورئيسها العضوين الوحيدين فيها.

أصغيتُ وتعاطفتُ معه في كل نقطة ذكرها في اللقاءات، لم يكن أحد من الشركة تحدث معه بهذه الطريقة من قبل، صار ودياً تقريباً، النقطة التي ذهبتُ لزيارته من أجلها لم أذكرها في أول زيارة ولا في الثانية ولا في الثالثة،

ولكن في الرابعة أغلق القضية وسدد كل فواتيره بالكامل، وسحب شكاواه - لأول مرة - والتي قدمها إلى اللجنة، وانتهت متاعبه مع الشركة.

هذا الرجل دون شك اعتبر نفسه مظلوماً، وأنه كان يدافع عن حقه ضد الاستغلال، هذا ما حرره هو في شكواه، لكنه كان في حاجة إلى الشعور بالأهمية، وقد حصل على هذه الأهمية في أول الأمر بالغضب والتبرم والشكوى، ولكنه عندما شعر بالأهمية من مندوب الشركة انتهت كل متاعبه التي تخيلها.

منذ سنوات اقتحم زبون غاضب مكتب جوليان.ف. ديتمر مؤسس شركة ديتمر للصوف، والذي أصبح فيما بعد أكبر موزعي المصنوعات الصوفية في العالم.

قال مستر ديتمر: "كان هذا الرجل مديناً لنا بخمسة عشر دولاراً، ولكنه أنكرها، وأصرّت إدارتنا على أن يدفع المبلغ، وبعد عدد من الخطابات من مندوبنا، جاء الرجل إلى شيكاغو وهرول إلى مكتبي وأفهمني أنه لن يدفع الفاتورة، ولن يشتري بضائع أُخرى من شركة ديتمر للأصواف.

أصغيتُ لكل ما قدمه بصبر، كنت أود مقاطعته، ولكني أدركت أن ذلك سيء، لذلك تركته يعبر عن نفسه، وعندما هدأ في النهاية ورأيت أن مزاجه أصبح متقبلاً للحديث، قلتُ بهدوء: "أريد أن أشكرك على حضورك إلى شيكاغو لتخبرني بذلك، لقد أديت لي معروفاً عظيماً، إدارتنا قطعاً ضايقتك، وربما ضايقت زبائن جيدين آخرين، وهذا أمر سيء، صدقني أنا متحمس لسماع هذا بصورة أكبر".

كان هذا آخر شيء يمكن أن يتوقعه مني، أظن أنه كان متضايقاً لأنه جاء إلى شيكاغو للحديث معي، ولكني شكرته بدلاً من الشجار معه،

وأكدت له أننا سوف نلغي الرسوم من الدفاتر، لأنه كان حريصاً على الحساب، بينما موظفونا وهم يعتنون بالالاف يمكن أن يقعوا في الخطأ.

أخبرني بأني شعرت بمشكلته، وأني لو كنت مكانه لشعرت بما شعر به، وأني إذ لم يعجبه متجرنا، ولن يشتري منا بعد ذلك، فقد قمت بالتوصية عليه في بعض بيوت الأصواف الأخرى.

دعوته لتناول الغداء معي هذا اليوم، وكنا قد اعتدنا الغداء معاً كلما جاء إلى شيكاغو، ولكنه قدّم توريداً أضخم مما قدّم قبل ذلك عندما عدنا إلى المكتب. عاد إلى منزله ومزاجه طيب، كان يريد أن يكون مُنصفاً معنا كما كُنا معه، نظر في فواتيره فوجد إحداها غير مسجلة فأرسل لنا شيكاً بخمسة عشر دولاراً مع اعتذاره.

عندما رُزقت زوجته ـ فيما بعد ـ بطفل أسماه: ديمتر، ظل صديقاً وزبوناً للشركة حتى وفاته بعد عشرين سنة من ذلك التاريخ".

منذ سنوات كان يوجد صبي هولندي مهاجر فقير، يقوم بغسل نوافذ مخبز بعد المدرسة بأجرة خمسين سنتاً في الأسبوع، وكان أهله فقراء جداً، لذلك اعتاد الخروج للشارع ومعه سَلّة يجمع فيها قطع الفحم التي تسقط من العربات التي توزع الوقود. ذلك الولد ـ إدواربوك ـ لم يَنَلْ من التعليم إلا ست سنوات في حياته، وبعدها صار أنجح محرر في تاريخ الصحافة الأمريكية.

لقد أعلن إسحق اف. كوسون، الذي يجري لقاءات ناجحة مع المشاهير كثيراً من الناس يخفقون في ترك انطباع طيب حسن في النفوس لأنهم يهملون الإصغاء، فهم إنهم مهتمون أكثر بما يقولونه لذلك لا يفتحون آذانهم دائماً.

العظماء من الرجال أخبروني أنهم يفضلون المستمعين الجيدين أكثر من المتكلمين، لكن القدرة على الإصغاء هي صفة أندر من أي صفة جيدة أخرى.

وليس العظماء فقط هم الذين في حاجة لمستمع جيد، بل البسطاء من الناس في حاجة إلى ذلك أيضاً، مثلما ذكرت ريدرز دايجست مرة: "أن كثير ممن يَستَدعون الطبيب يكون كل مرادهم مستمع يصغي إليهم فحسب".

في أحلك ساعات الحرب الأهلية كتب لنكولن إلى صديق قديم في سبرنج فيلد، بولاية ألينوى، يرجوه أن يحضر إلى ماشنطن لأن هنك مشكلة يريد أن يناقشها معه.

وحضر الجار الصديق القديم إلى البيت الأبيض، وتحدث معه ساعات عما يراه في مسألة تحرير العبيد، وفحص معه بدقة الآراء التي تؤيد والتي تعارض، ثم قرأ له الخطابات والمقالات الصحفية والتي كان بعضها يلومه على عدم تحرير العبيد، والبعض يلومه على التبكير في تحريرهم، وبعد هذا الحديث بساعات شد لنكولن على يد جاره القديم قائلاً له: تصبح على خير، وأعاده إلى إلينوى دون أن يسأله عن رأيه.

قضى لنكولن كل الوقت يتحدث، وظل الرجل مصغياً إلى الحديث، قال صديقه القديم: "بدا أنه يشعر بالطمأنينة بعد الحديث".

لم يكن لنكولن يريد النصيحة، كان يريد مستمعاً ودوداً يتعاطف معه، يلقي إليه بأوجاعه؛ كلنا نريد ذلك عندما نقع في بعض المتاعب، هذا ما يريده دائماً الزبون المتبرم، والموظف المتململ، أو الصديق الذي لحقه أذى.

لو أردتَ أن تُبعد الناس عنك، ويضحكون عليك من وراء ظهرك ويحتقرونك، إليك الطريق إلى ذلك:

"لا تُصغ إلى أحد ، وتحدث دون انقطاع، إذا خطرت لك فكرة وصديقك يتحدث لا تنتظر أن يفرغ من حديثه، فهو ليس أذكى منك، لماذا تضيع وقتك الثمين في الإصغاء إليه، وإلى ثرثرته العميقة؟ قاطعه في منتصف الجملة.

هل تعرف أُناساً على هذه الشاكلة؟ أنا أعرف - لسوء الحظ - بل المدهش في الأمر، وكلهم في حالة تضخم في الذات، يسكرهم إحساسهم بأهميتهم في أعلى السلم الجتماعي.

يقول دكتور "نيكولاسي بتلر" رئيس جامعة كولومبيا: "الإنسان الذي يفكر في نفسه فحسب إنسان أناني بائس، إنه جاهل حتى لو حصل على أعلى الشهادات".

فلو أردت أن تكون محدثاً بارعاً فكُن مستمعاً يقظاً، وفي ذلك تقول مسز تشارلز نورتا لي: "لكي تكون مهماً كن مهتماً"

اسأل محدثك أسئلة يستمتع بالإجابة عليها، شَجّعْه على الحديث عن نفسه وعن إنجازاته، وتذكر أن الإنسان يهتم بنفسه وبرغباته ومشاكله أكثر من اهتمامه بك وبمشاكلك، وألم أسنانه يهمه أكثر من مجاعة مهلكة في إفريقيا، وبثرة على رقبته تشغله أكثر من أربعين هزة أرضية تحدث في الصين.

فكّر في هذا واجعله نصب عينيك، وأنت تبدأ في أية مناقشة، لذا إذا أردت أن يحبك الناس طبق القاعدة رقم (4):

"لتكن مستمعاً جيداً، وشجع الآخرين على الحديث عن أنفسهم".

الفصل الخامس

كيف تثير اهتمام الناس؟

كل مَن زارَ ثيودور روزفلت فسوف يندهش من تنوع المعرفة لديه ومن اتساع أفقه. قال جاما لابل براد فورد: "وسواء أكان الزائر من رُعاة البقر أو مُروض خيول أو سياسي أو دوبلوماسي كان روزفلت يحدث كل واحد منهم في مجال تخصصه الدقيق. كان روزفلت عندما يعلم أن سيزوره أحد، يجلس حتى وقت متأخر من الليل يقرأ في الموضوع الذي يعرف أن ضيفه مهتم به بصفة خاصة؛ فقد عرف روزفلت مثلما عرف كل القادة أن الطريق إلى قلب الإنسان هو أن تحدثه عن الأشياء التي يعتز بها.

تعلّم هذا الدرس مبكراً وليام ليون فيليبس أستاذ الأدب في جامعة "بيل" فكتب في مقالة عن "الطبيعة الإنسانية": "عندما كنت في الثامنة من عمري كنت أقضي عطلة الأسبوع في زيارة عمتي "ليبي لتسلي" في منزلها في "ستراتفورد"، وفي إحدى المرات حضر لزيارة عمتي رجل في منتصف العمر، ولم أكن أعرفه من قبل، وبعد مناوشة مهذبة مفيدة مع عمتي، ركّز انتباهه عليّ وكانت القوارب وقتها اهتمامي المفصل، وتحدث الزائر معي في الموضوع بطريقة

بدت لي ممتعة بصورة خاصة، وعندما رحل تكلمت عنه بحماس شديد، يا له من رجل! كم هو مهتم جداً بالقوارب!

بين يَدَي - وأنا أكتب هذا الفصل - خطاب من إدوارد إي تشاليف وهو أحد رجال الكشافة النشطين:

كتب مستر تشاليف فيه: كان معسكر كشفي ضخم يستعد لرحلة إلى أوروبا، واحتجت إلى خدمة من رئيس إحدى أكبر المؤسسات لدفع نفقات أحد الغلمان لضيق ذات يده، ولحسن حظ الغلام سمعتُ - قبل أن أذهب لرؤية رئيس المؤسسة - أنه سحب شيكاً بمبلغ مليون دولار.

أول شيء فعلته عندما دخلت مكتبه أنني طلبت رؤية هذا الشيك، شيك بمليون دولار! أخبرته أنني لا أعرف أحداً قبلاً حرّر مثل هذا الشيك، وأنني سأخبر الأولاد بأني قد شاهدت فعلاً شيكاً بمليون دولار، وقد كان مسروراً جداً لهذا الكلام، وأُعجب به، ثم طلبت منه أن يخبرني بكل شي عن الشيك وكيف حرره؟

(لعلّك تلاحظ أن مستر تشاليف لم يبدأ الحديث مع رئيس المؤسسة عن أولاد الكشافة، أو المعسكر في أوروبا، أو ماذا أراده، تحدث عما يهم الإنسان الآخر).

وها هي النتيجة نعرفها من مستر تشاليف، فقد استمر في الكلام قائلاً:

وما لبث أن سألني: فيما كنت تريدني؟ أخبرته بكل مطالبي، ولدهشتي الكبيرة استجاب لمطلبي ومنحني أكثر مما طلبت، فقد طلبت أن يُرسل ولداً واحداً إلى أوروبا لكنه أرسل خمسة أولاد في صحبتي وأعطاني خطاب ضمان بمبلغ ألف دولار، وأخبرني أن نبقى في أوروبا سبعة أسابيع، وأعطاني أيضاً

خطابات لرؤساء فروع المؤسسة في أوروبا يوصيهم بأن يكونوا في خدمتنا ويقدمون لنا التسهيلات اللازمة، وقد قابلنا بنفسه في باريس وتجول بنا في العاصمة.

وأعرف الآن أني لو لم أهتم في حديثي معه بما يهتم هو به، لما كان دافئاً معي في أول الأمر، وما وجدته مسارعاً في تلبية طلبي بمقدار عُشر ما لقيته".

هذا فن ذو قيمة إذا استعمل في الأعمال؟ هل هو فن ثمين؟ دعنا نرى:

هنري دي جي دوفيرنوي، صاحب أكبر المخابز في نيويورك، كان يلح في طلب مدير أحد الفنادق كل أسبوع لمدة أربع سنوات لأنه كان يريد أن يحصل على صفقة تزويد الفندق بالخبز، حتى إنه اشترك كعضو في النوادي الاجتماعية التي يشترك فيها المدير، واستأجر حجرة في ذلك الفندق لكي يحصل على الصفقة مع الفندق ولكنه فشل.

قال مستر دوفيرنوي: "وبعد دراسة العلاقات الإنسانية قررتُ تغيير خططي، قررت أن أكتشف ما يهم الرجل وما يستحوذ على حماسه. اكتشفتُ أنه ينتمي إلى نقابة رجال الفنادق، وتسمى "الهيئة الأمريكية لأصحاب الفنادق"، لم يكن الرجل مجرد عضو، بل كان هو رئيساً للنقابة ، ورئيساً لهيئة المستقبلين الدوليين، ولم يكن الرجل مهتماً بمكان يعقد فيه اجتماعات الهيئة، فإنه سيكون هناك حتى لو كان عليه أن يطير فوق الجبال أو يعبر الصحارى والبحار ليحضر اجتماعاتها.

وعندما رأيته في اليوم التالي بدأته بالحديث عن جماعة المستقبلين فرأيت مدى سروره، يالها من استجابة، تحدث معي لمدة نصف ساعة عن المستقبلين،

كانت نبرته بها حماس، ففهمت أن هذه النقابة هي هوايته، وقبل أن أغادر مكتبه منحني عضوية النقابة.

لم أقل في ذلك اللقاء شيئاً عن الخبز، ولكن بعد بضعة أيام اتصل بي مضيفٌ في الفندق كي أحضر إليه ومعي العينات والأسعار، قال المضيف لي: "لا أعرف ماذا فعلت له! من المؤكد أنه رضي عنك تمام الرضا".

لذا إذا أردت أن يحبك الناس، طبّق القاعدة الخامسة، وهي: "تكلم فيما يحبه محدثك وما يهتّم به".

الفصل السادس

كيف تجعل الناس يحبونك فوراً؟

كنت في انتظار دوري لتسجيل خطاب في مكتب للبريد بشارع 33، الطريق الثامن بنيويورك، ولاحظتُ أن الموظف المختص متبرم من عمله: يزن المظاريف ويسلم الطوابع ويرد باقي النقود ويستخرج الإيصالات، فقلت في نفسي لأحاول التقرب إلى ذلك الرجل، يجب أن أقول له شيئاً لطيفاً عن نفسه لا عني أنا؛ لذا سألت نفسي: "ماذا يملك هذا الموظف من شيء ويمكنني أن أبدي إعجابي به؟، ومثل هذا السؤال من الصعوبة بمكان الإجابة عليه، وبخاصة مع الغرباء، لكن في تلك الحالة كان الجواب سهلاً، فقد شاهدت ما يمكن أن أبدي إعجابي به بلا حدود.

فعندما كان يزن مظروفي قلت بحماس شديد: "إني أرغب وأتمنى لو كان لي شعر أسود لامع كشعرك، نظر الشاب إلى أعلى وهو نصف مندهش، وأشرق وجهه بابتسامة وقال بتواضع: "معقول؟ إنه ليس في أروع حالاته".

هناك قانون هام في السلوك الإنساني لو طبقناه ما وقعنا في المتاعب أبداً، والقانون هو: "اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية دائماً".

لاحظ البروفيسور جون ديوي أن الرغبة في أن تكون مهماً هي أعمق دافع إنساني.

ويقول ويليام جيمس:

"إن أعمق مبدأ في الطبيعة الإنسانية هو السعي بلهفة نحو الشعور بالأهمية؟

لقد فكّر الفلاسفة منذ آلاف السنين في وضع قواعد العلاقات الإنسانية، وبعد طول تفكير خرجوا بمبدأ واحد، لم يكن جديداً بل هو قديم قدم التاريخ، عمل به المجوس في فارس منذ ثلاثة آلاف سنة، ووعظ به كونفوشيوس الناس في الصين منذ أربعة وعشرين قرناً، وعلّمه لاوتسي مؤسس التوايزم لتلاميذه في وادي هان. ووعظ به أساقفة الجانجر المقدس خمسمائة عام قبل ميلاد السيد المسيح.

الكتب الهندوسية المقدسة علّمته منذ ألف سنة قبل ذلك.

وعلّمه المسيح بين التلال الحجرية في جوديا منذ تسعة عشر قرناً وقد لخّصه السيد المسيح في فكرة واحدة كانت أهم قاعدة في العالم: "افعل للآخرين ما تحب أن يفعلوه لأجلك".

أنت في حاجة ماسة لمشاركة الناس لك، وتريدهم أن يعترفوا بقدرك وترفض التملّق والمداهنة الزائفتين، كما أنك متلهف إلى التقدير.

وكما يقول تشارلز شكواب:

"أصدقاءك وأصحابك مسرفين في تقديرهم أسخياء في مديحهم".

نعم، نحن جميعاً نريد ذلك.

تلك هي الخلاصة الحقيقية للشعور الصادق بالثناء. دعني أسألك:

هل تعتقد في نفسك أنك أعلى مرتبة من الهندوسي الهندي؟ هذا حقك لكن مليون هندوسي يشعرون أنهم أعلى مرتبة منك، أتدري لماذا؟

لأنهم لا يَقْرَبون طعاماً لَوّثَهُ ظِلُّك.

هل تعتقد أنك أعلى مرتبة من الأسكيمو؟

هذا من حقك، لكنك مع الأسف مخطىء في هذا الاعتقاد، أتدري لماذا؟

لأن الأسكيمو يُطلقون على الكسالى منهم الذين لا يقومون بأي عمل "الرجال البيض".

كل أمة تشعر أنها أرقى وأعرق من الأمم الأخرى، وأرفع قدراً منها وهذه الوطنية هي التي تولد الحروب.

إن أي رجل تقابله يشعر بتفوقه عليك في جانب ما، الطريقة الوحيدة لكي تكسبه إلى صفك وأن تجعله يحبك، هي أن تتركه يُدرك بأية وسيلة أنك تهتم بهذا الجانب الصغير الذي يخصه وتتعرف عليه بصدق.

تذكر ما قاله إميرسون: "كل رجل أقابله هو أعلى مني في جانب ما، لذا فإني دائماً يمكن أن أتعلم منه".

قال شكسبير: "الإنسان الفخور بسلطته المتواضعة يقوم بألعاب مخجلة، لما السموات تجعل الملائكة تبكي".

دعنا نأخذ الحالة الأولى:

رجل قانون فضّل أن لا نذكر اسمه لسبب عائلي - وسنطلق عليه مستر أر،

بعد التحاقه بالدورة الدراسية بقليل استقل السيارة إلى لونج أيلاند وبصحبته زوجته لزيارة بعض الأقارب، وعند وصولهما تركَتْه زوجته يتحدث مع عمّة عجوز من عمّاتها، ثم اتجهت لزيارة بعض أقاربها الرجال، وحيث كان عليه أن يتحدث عن كيفية تطبيقه لمبدأ التقدير والاهتمام بالآخر أمام الطلبة، فكر أن يبدأ بالسيدة العجوز، نظر حول أرجاء المنزل ليرى ما يمكن أن يعجبه ليبدي ثناء عليه.

سألها: "هذا المنزل تم بناؤه حوالي سنة 1890 أليس كذلك؟".

أجابت: "نعم، بالضبط تلك هي السنة التي تم فيها البناء".

قال: "إنه يذكرني بالمنزل الذي ولدتُ فيه، إنه منزل جميل، بناؤه قوي، حُجراته كثيرة، أتعرفين إنه لمن المحزن أن مثل هذه البيوت لا يُشَيَّد مثلها الآن؟".

وافقته العجوز قائلة: "أنت على صواب، الشباب في هذه الأيام لا تهمهم المنازل الجميلة، إن كل ما يريدونه هو شقة صغيرة وثلاجة كهربائية ويقضون يومهم متجولين في سياراتهم، ثم قالت بصوت رقيق وهي تستعيد ذكرياتها:

"هذا المنزل حلمْتُ به مع زوجي لسنوات قبل أن نقوم ببنائه، إنه حلمُنا، ولم نستخدم مهندس بناء، بل صممنا خريطته بأنفسنا"، ثم قامت معه بجولة لمشاهدة المنزل، وأعرب عن إعجابه الشديد بكل الكنوز الجميلة التي جمعتها خلال سفرياتها مع زوجها وتعتز بها: الشال المزركش ومجموعته، ومجموعة الشاي الإنجليزية القديمة، الخزف الصيني النفيس، الأسّرة الفرنسية والمقاعد، واللوحات الزيتية الإيطالية، المفارش الحريرية التي كانت معلقة ذات يوم في أحد القصور الفرنسية.

قال مستر (أر): "بعد أن شاهدنا المنزل، صحبتني إلى الكراج حيث كانت

هناك سيارة (باكار) فخمة جديدة لم تُمس، قالت لي العمة: "اشتراها زوجي قبل وفاته بمدة وجيزة، ولم أركب السيارة منذ وفاته؛ أنت تقدّر الأشياء الثمينة لذا سأعطيك هذه السيارة". قلتُ: "لماذا يا عمتي، هذا كرم كبير منك، أنا سعيد به، لكنني لا أستطيع قبولها، فأنا لست من أقاربك، ولديّ سيارة جديدة، أقاربك الكثيرون يودون امتلاك مثل هذه السيارة".

صاحت: "أقارب! الأقارب ينتظرون موتي كي يحصلوا على السيارة، ولن أمكّنهم من ذلك".

قلت لها: إذا لم تعطها لهم، يمكنك بيعها بسهولة لتاجر سيارات قديمة".

صاحت: "أبيعها! هل تظن أني سأبيع هذه السيارة؟ هل تظن أني أستطيع رؤية الغرباء وهم يركبونها ويسيرون بها في الشارع، وهي السيارة التي اشتراها لي زوجي؟ إنني لن أبيعها، سأهديها لك، أنت تقدر الأشياء الجميلة!".

حاول التهرب من قبول السيارة، لكنه لم يستطع حتى لا يؤذي مشاعرها.

دعنا نرى حالة أُخرى: دونالد ماكماهون، مراقب شركة لوس وفلنتينو أصحاب المشاتل وهم مهندسون متخصصون في تصميم وتزيين الحدائق بنيويورك، يحكي هذه القصة:

"بعد سماعي عن كتاب "كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس" بفترة وجيزة، كنت أقوم بتصميم مزرعة شهيرة، وجاء المالك إليّ ليلقي بعض المقترحات حول المكان الذي يرغب في زراعة نباتات الزينة فيه. قلت له:

"سيدي القاضي، أعرف أن لك هواية رائعة، وإنا معجبٌ بكلابك المرحة، وقد نما إلى علمي فوزك بالكثير من الأوسمة الزرقاء كل عام في عرض

الكلاب الضخم الذي يُقام في حديقة ماديسون سكوير"، وكان هذا الثناء البسيط مذهلاً فقد أجابني القاضي:

"نعم، أقضي وقتاً طيباً مع كلابي، أتود رؤية بيت كلابي؟ أمضى ساعة وهو يعرض عليّ كلابه والجوائز التي حصلوا عليها، عرّفني أصل سلالتهم والصفات الوراثية التي جعلها بهذا الجمال والذكاء، وفي النهاية استدار نحوي وسألني:

هل لك ولد صغير؟

أجبته: نعم، لي ولد صغير.

قال القاضي: حَسَنٌ، ألا يحب الكلاب؟

قلت: بلى، بشكل كبير.

قال القاضي: "وهو كذلك، سأعطيه كلباً صغيراً".

بدأ يعرّفني كيف أُطعم الكلب الصغير، ثم كف عن الكلام لحظة وقال: "سوف تنسى هذا؛ سوف أُدونه لك"، ودخل إلى منزله وكتب على الآلة الكاتبة تعليمات التغذية، ثم أعطاني كلباً صغيراً قيمته مائة دولار، ومنحني من وقته الثمين ساعة ونصف، وذلك لأني أبديت إعجابي بهوايته وإنجازاته".

جورج إيستمان، المشهور بكوداك، الذي اخترع الفلم السينمائي، والذي جعل الصور المتحركة أمراً واقعياً، جمع ثروة قيمتها مائة مليون دولار، وصار أحد أشهر رجال الأعمال في العالم، ورغم كل الإنجازات الضخمة كان يتوق إلى التقدير مثل كل إنسان.

منذ عدة سنوات كان ايستمان يبني مدرسة ايستمان للموسيقى في روتشستر وصالة كلبورن ومسرحها، الذي أراد أن يحيي به ذكرى أمه. أراد جيمس أدمون رئيس شركة المقاعد الفاخرة في نيويورك أن يُوَرِّد كراسي المسرح لحسابه. فاتصل بالمهندس وحدد موعداً لرؤية مستر ايستمان، وعندما وصل أدمون. قال المهندس

أعرف أنك تريد الحصول على أمر التوريد هذا، لكنني أستطيع أن أخبرك الآن بأنك لن تحصل من وقت جورج إيستمان أكثر من خمس دقائق، فهو صارم ومشغول، لذا قُصّ عليه ما تريد ثم دعه وارحل".

كان أدمون مستعداً لأن يفعل ذلك تماماً.

ولمّا دخل أدمون إلى مكتب ايستمان وجده منحنياً فوق كومة من الأوراق أمامه. نظر مستر ايستمان إلى أعلى. خلع نظاراته، وسار ناحية المهندس ومستر أدمون وهو يقول:

"صباح الخير أيها الظرفاء، هل من خدمة؟

قدمهما المهندس إلى بعضهما البعض، ثم قال أدمون: عند رؤيتي لمكتبك يا مستر ايستمان اعجبت به كثيراً. أنت تعلم أن تخصصي هو تأثيث المكاتب، ولكني لم أشاهد قط مكتباً أكثر جمالاً من هذا المكتب في حياتي"؟

أجاب جورج إيستمان: أنت تذكرني بما نسيته، إنه فعلاً جميل، أليس كذلك؟ كنت أستمتع به في بداية تأسيس المكتب، لكن انشغال ذهني الدائم جعلني لا أقدر على الاستمتاع به لأسابيع طويلة.

سار أدمون ومسح على خشب الأبواب والنوافذ، وهو يقول: "هذا خشب البلوط الإنجليزي، أليس كذلك، إنه يختلف كثيراً عن البلوط الإيطالي".

أجاب إيستمان: نعم، إنه خشب البلوط الإنجليزي المستورد، انتقاه صديق لي متخصص في صناعة الأخشاب الرائعة".

ونهض إيستمان وهو يطوف بالغرفة، موضحاً تصميمها وألوانها والحفر اليدوي فيها وأشياء أخرى قام بها من أجل التخطيط والتنفيذ، وبينما إيستمان يتجول في الغرفة توقف برهة أمام النافذة وأشار إلى المؤسسات التي أنشأها، والتي ساعد بواسطتها في خدمة الإنسانية: جامعة روتشستر، المستشفى العام، مستشفى المداواة المثالية، بيت الصداقة، مستشفى الأطفال، فهنّأه مستر أدمون بحرارة على الطريقة المثالية، التي استخدم فيها ثروته ليُخفف من آلام الإنسانية، وفتح إيستمان خزانة زجاجية وأخرج أول كاميرا امتلكها في حياته، كان قد اشتراها من رجل إنجليزي وأخذ يشرح لأدمون عنها. سأله أدمون بالتفصيل عن كفاحه المبكر ونضاله القديم، وتكلم مستر إيستمان بصدق عن الفقر الذي عاشه في طفولته، وحكى له كيف كانت أمه الأرملة تعمل في مكتب تأمين في مقابل خمسين سنتاً في اليوم، وأن رعب الفقر ظل يطارده ليل نهار، وأنه صمم على الحصول على عمل ليدر عليه ربحاً كافياً حتى لا تضطر أمه للعمل حتى الموت.

سأله أدمون مزيداً من الأسئلة وهو منصت ومستوعب. بينما كان إيستمان يحكي تجربته مع الأفلام، وكيف أنه كان يعمل في المكتب طوال اليوم، وأنه أحياناً كان يغفو قليلاً، وهو سهران ليلاً بينما الأحماض تقوم بعملها، وأنه كان ينام بملابسه لمدة اثنتين وسبعين ساعة، لأنه كان لا يجد وقتاً لارتدائها.

دخل جيمس أدمون مكتب إيستمان في العاشرة والربع، وكان قد حُذِّرَ

بأن لا يسترسل في حديثه أكثر من خمس دقائق، ولكن مرت ساعتان وهما يتحدثان.

أخيراً، استدار جورج إيستمان إلى أدمون وقال:

"لما كنت في اليابان في آخر زيارة أحضرت بعض المقاعد لمنزلي ووضعتها في الشرفة، ولكن الشمس أزالت الطلاء، فاشتريت بعض الطلاء وطليتها بنفسي، هل تريد أن ترى كيف أقوم بطلاء المقاعد؟ وهو كذلك لتحضر إلى منزلي لتناول الغداء، وسوف ترى ذلك بنفسك؟.

واستجاب أدمون وذهب، وبعد الغداء أراه المقاعد التي أحضرها من اليابان، كانت لا تساوي أكثر من دولار ونصف للقطعة، لكن جورج إيستمان كان فخوراً بها لأنه قام بطلائها بنفسه.

ارتفعت قيمة أمر التوريد (العطاء) إلى تسعين ألف دولار، وقد حصل عليه جيمس أدمون طبعاً، ومنذ ذلك الوقت، وحتى موت إيستمان، ظلا صديقين حميمين.

أين نحن من تطبيق هذا المبدأ السحري؛ ألا وهو التقدير.

لماذا لا نبدأ بتطبيق هذه التعويذة السحرية من المنزل؟ أنا لا أعرف مكاناً في أمس الحاجة إلى التقدير مثله، ولا أعرف مكاناً أكثر حرماناً من هذا الأمر مثله.

لا بد أن زوجتك فيها بعض وجوه الكمال قطعاً، على الأقل كانت كذلك عندما تعرّفت عليها، وإلا ما أقدمت على الزواج منها، استرجع تاريخك، كم مرّ من الوقت على آخر مرة أبديت فيها إعجابك بجاذبيتها؟ منذ متى؟ منذ متى؟

منذ بضع سنوات كنت أصطاد في مياه نهر ميراميشي في نيوبرانزويك، وكنت في معسكر منعزل في أعماق الغابات الكندية، الشيء الوحيد الذي كان مُتاحاً للقراءة هو صحيفة محلية، قرأتُ كلَّ شيء فيها حتى الإعلانات ومقالة للكاتبة "دروثي ديكس" كانت رائعة، لدرجة أني قصصتها من الصحيفة واحتفظت بها، أعلنت فيها أنها ملّت سماع المحاضرات عن الطيور، وقالت:

"ينبغي على الرجل الحكيم أن يتنحى جانباً بعروسه ويمنحها هذه النصيحة الحكيمة: لا تتزوج أبداً حتى تقبل صخرة بليرني[1].

امتداح المرأة قبل الزواج هو من قبيل الرقة والعطف، لكن امتداحها بعد الزواج هو ضرورة حياتية لضمان راحة البال. إن الزواج ليس ميداناً لحسن النية والصراحة المطلقة فحسب. بل هو ميدان الدبلوماسية، فإذا كنت تريد راحة منزلية، لا تنتقد إدارة زوجتك لشؤون المنزل، ولا تعقد مقارنة بينها وبين إدارة أمك لشؤون منزلها، لكن امتدح بحرارة أعمالها المنزلية وهنىء نفسك أمام الجميع بأنك تزوجت إمرأة جمعت بين الجمال والذكاء والرقة والقدرة على إدارة الشؤون العائلية بمهارة.

لا تتذمر إذا وجدت اللحم كأنه قطعة مطاط، والخبز محترقاً، فقط قُل إن الوجبة لم تكن على مستوى الإتقان الواجب، ولسوف تعمل زوجتك من بعدها على بذل الجهد حتى يصل الطعام إلى المستوى الذي ترضاه، ولكن لا تتحول فجأة من السخط إلى التقدير، دون تمهيد حتى لا تشكك زوجتك في حُسن نواياك

---

(1) في حصن (بليرني) بإيرلندة، توجد صخرة يشيع اعتقاد أسطوري، بأن كل مَن يُقبلها يُعطى المقدرة على الكلام اللين اللطيف، هكذا تقول الأسطورة الإنجليزية، وفي مصر عادة مشابهة، فهم يطعمون العروس قطعة من السكر كي يكون كلامها حلواً.

أحضر لها الليلة باقة زهور، أو صندوقاً من الحلوى، وأفضل من ذلك كله الابتسامة المشرقة، والكلمات الرقيقة الدافئة، ولو فعل الأزواج والزوجات ذلك ما كنا نرى أربع زيجات من ست زيجات تنهار وتتحطم على أعتاب المحاكم.

هل تود أن تعرف كيف تقع المرأة في حبك؟

حسناً، ها هو السر، وهو ليس من فكرتي، فقد استعرته من دوروثي ديكس، فقد أجرت مقابلة مع رجل متزوج من أكثر من امرأة، وكان يُحاكم على ذلك، فقد استولى على حسابات ثلاث وعشرين امرأة، وقد قابَلَتْهُ في السجن، وعندما سألته عن السر في وقوع النساء في حبه، قال: لم يكن بالتحايل على الإطلاق، كل ما كنت أفعله هو أن أتحدث عنهن طوال الوقت".

"تحدث مع الرجل عن نفسه ولسوف ينصت لك ساعات".

إذا أردت أن يحبك الناس، طبق القاعدة السادسة وهي:

"اجعل الشخص الآخر يشعر أنه مهم، وافعل هذا بصدق".

خلاصة القول هي:

ست قواعد لجعل الناس تحبّك:

قاعدة 1: أظهر اهتماماً حقيقياً بالآخرين.

قاعدة 2: ابتسم.

قاعدة 3: كُن مستمعاً جيداً، وقُم بتشجيع الآخرين ودعمهم معنوياً.

قاعدة 5: تحدّث فيما يسر ويُسعد مُحَدِّثك ويمتّعه.

قاعدة 6: اجعل الشخص الآخر يشعر بالأهمية، وافعل ذلك بصدق.

الجزء الثالث

اثنتا عشرة طريقة لكي تجتذب الناس إلى طريقة تفكيرك

الفصل الأول

لا تـجـــادل

بعد انقضاء الحرب العالمية، كنت أعمل في لندن مديراً لدى سير روث سميث، وكان سير روث هو الطيار الأسترالي الذي أسقطَ خمس طائرات معادية على الأقل خلال الحرب، وبعد انتهاء الحرب وإعلان السلام بوقت قصير أثار دهشة العالم بطيرانه حول العالم في ثلاثين يوماً في محاولة فريدة من نوعها، وأحدثت محاولته ضجة كبرى ومنحته الحكومة الاسترالية خمسين ألف دولار، ومنحه ملك إنجلترا لقب فارس، وفي فترة قصيرة كان هذا الرجل حديث الليالي كلها في بريطانيا العظمى.

وفي إحدى الليالي كنت أحضر مأدبة على شرف سير روث، وأثناء الوليمة ذكر الرّجل الجالس بجواري إحدى القصص الطريفة، واستشهد فيها بجملة محورية:

(ثمة قُدرة إلهية تحرك مصائرنا دون إرادة منا)، وأشار المتحدث إلى أن الجملة المقتبسة مأخوذة من الكتاب المقدس "الإنجيل"، ولكنه كان مُخطئاً، فأنا أعرف الكتاب المقدس، ولا يمكن أن تكون فيه، ولكي أحصل على

الشعور بأهميتي وإظهار تفوقي، أخبرته أن هذا القول هو لشكسبير وليس مقتبساً من الكتاب المقدس، فاندفع الرجل يدافع عن نفسه:

ماذا؟ شكسبير، إنه سخيف! مستحيل! إن هذا الاقتباس من الكتاب المقدس "الإنجيل" بحروفه!

وكان المتحدث يجلس على يميني، وكان مستر فرانك جاموند وهو صديق قديم ومتخصص في شكسبير يجلس على يساري، وقررنا أن نعرض الأمر على مستر جاموند، رفسني جاموند بقدمه من تحت المنضدة، وقال لي:

"ديل إنك مخطىء، هذا الرجل على حق إنه من الكتاب المقدس الإنجيل".

في طريق عودتنا قلت لمستر جاموند: "فرانك إنك تعلم أن هذا الاقتباس من شكسبير".

أجاب: "نعم، إنه من هاملت، الفصل الخامس، المنظر الثاني، ولكننا كنا ضيوفاً في مناسبة سارة، يا عزيزي ديل، لماذا تحاول البرهنة على أن الرجل مُخطىء، هل تعتقد أن هذا الأمر سيجعله يحبك؟ لماذا لا تتركه ينقذ ماء وجهه؟ إنه لم يطلب رأيك، ولم يرده فلماذا تنافسه؟ تجنّب دائماً الزاوية الحادة".

بعد هذه الحادثة توصلت إلى أن هناك أسلوباً واحداً فحسب للوصول إلى أفضل نتيجة للجدال، وهي أن تتجنبه كما تتجنب الحية الرقطاء والزلازل.

في كل تسع مرات من عشر ينتهي الجدل بين المتنافسين بأن يصبح كل منهما أكثر تعصباً لرأيه أكثر من ذي قبل، ويجزم بأنه على صواب مطلق.

لا يمكنك أن تفوز بمناقشة ما، فأنت خاسر سواء انتصرت أم انهزمت فلنفترض أنك انتصرت على الرجل الآخر، وفنّدت حُججه، ووضعته في مأزق

صعب وبرهنت على أنه شخص غير ذي قيمة! ربما شعرت أنك رائع، ولكن ماذا بالنسبة للآخر، لقد جعلته يشعر بأنه أقل شأناً، لقد جرحت كبرياءه، فثمة حكمة تقول: "الرجل الذي أُرغم على اعتقاد شيء يظل على نفس رأيه".

منذ عدة سنوات التحق رجل إيرلندي يُدعى "باترك جيه أوهير" بأحد فصولي، وكان تعليمه بسيطاً إلا أنه كان مُغرماً بالجدال والتحدي، عمل فيما مضى كوسيط لإحدى شركات النقل، ولم يحرز نجاحاً يُذكر في هذا المجال، ولما استشارني وتحدثت إليه عرفتُ السبب؛ إنه دائم الشجار مع العملاء الذين يعرض عليهم صفقة ويثير فيهم العداء له، فإذا قال الزبون شيئاً ليُنقص من ثمن الشاحنة التي يريد بيعها، يحمر وجه بات ويكاد يمسك بحنجرته، وفي النهاية خرج باترك بعدد لا بأس به من الخلافات والصراعات.

لم يكن همّي الأول مع باترك أن أُعلّمه الحديث، بل كان همّي تدريبه على الصمت وتجنب المشاجرات والجدال. لقد أصبح مستر باترك فيما بعد أحد ألمع نجوم البيع لدى شركة "وايت موتورز" في نيويورك. كيف وصل إلى ذلك؟ إليكم قصته، كما تحدّث بها:

"إذا دخلتُ مكتب أحد المشترين هذه الأيام فربما قال لي: ماذا؟ شاحنة ويت بيضاء؟ إنها ليست جيدة، لن آخذ واحدة حتى لو أهديتها لي؛ سأشتري شاحنة هوزيت. فأقول: خيراً تفعل يا سيدي، لتستمع إليّ، إن شاحنات هوزيت جيدة، لو اشتريتها لن تكون قد أخطأت على الإطلاق، إن شاحنات هوزيت يتم صنعها بأعلى مواصفات الجودة، وبائعوها ناس طيبون.

طبعاً سيستغرب من كلامي هذا ويسألني لماذا إذن تطلب مني شراء شاحنة

ويت بيضاء؟ هنا أبدأ أنا بالإجابة عن طريق شرح مميزات الويت البيضاء وسيكون منصتاً إلى كلامي تماماً، وعندها تتحول الصفقة إلى صالحي.

وكما تعوّد بنجامين فرانكلين الحكيم أن يقول: "إذا جادلتَ على صدرك، وكنت على خلاف مع الآخرين، فربما استطعت أن تنتصر بعض الوقت، ولكنه سيكون نقداً أجوف، لن تحصل على رضا خصمك".

جاء في جريدة "بوسطن ترانسكريبت" قطعة من الشعر الهزلي:

"هنا يرقد جثمان وليام جاي

الذي مات وهو يحتفظ بأسلوبه الصحيح

كان الحق-معه حياً وميتاً

ولكنه مات كأنه كان مخطئاً".

نعم قد تكون على صواب دوماً وأنت تجادل، ولكن رغبتك في تغيير أفكار الشخص الآخر لا تؤدي إلى النجاح، بل إلى عقم يتساوى مع كونك على الرأي المخطئ.

أعلن " وليام ماكرو" وزير "ودرو ولسون" أنه قد تعلّم من اشتغاله بالسياسة أنه من الصعب الانتصار في الجدال مع رجل جاهل.

"رجل جاهل، لقد كنت لطيفاً في عبارتك يا مستر ماكرو فقد علمتني التجربة أنه بالإمكان التوصل إلى أي شيء، إلا تغيير اعتقاد أي رجل مهما كان مستوى تعليمه وذكاءه في معركة لفظية.

كان فردريك بارسونز"، مستشاراً للمالية، كان يدافع بالحجة ويجادل لمدة ساعة مع أحد مفتشي ضرائب الحكومة، وكانت المشكلة أنه يوجد بند

قيمته تسعة آلاف دولار هي موطن النزاع، حيث ادّعى بارسونز أن التسعة آلاف دولار هي ديون معدومة لا يمكن الحصول عليها، وبالتالي فلا يمكن تحصيل ضرائب عنها، وجاء رد المفتش السريع:

" ديون معدومة! وأمام عيني، لا بد من تحصيل الضريبة".

يقول "بارسونز" وهو يحكي قصته أمام أحد فصولي الدراسية:

"لقد كان هذا المفتش بارداً وعنيداً ومتعجرفاً، لقد فشلت كل محاولاتي لإقناعه بالحقائق، وكلما زدتُ في النقاش ازداد عناداً؛ لذا قررتُ تجنب المناقشة وتغيير الموضوع وإثارة إعجابه.

قلتُ له: أعتقد أن هذا الموضوع تافه بالنسبة للقرارات الحقيقية الهامة التي تتخذها، لقد قمتُ بعمل دراسة، ولكن كان عليّ الاستعانة بالمعلومات النظرية، ولكنك تحصل على معلومات من التجربة الحيّة، إنني في بعض الأحيان أتمنى وظيفة مثل وظيفتك، إنها قطعاً ستُعلّمني الكثير.

اعتدل المفتش في مقعده، ومال إلى الخلف، وتحدث فترة طويلة عن عمله وذكر لي اكتشافه للخدع الماهرة، وبالتدريج، أصبحت نبرات صوته ودودة، وتحدث عن أطفاله وأخبرني بأنه سيدرس مشكلتي من جديد ويعطيني قراره خلال أيام قليلة.

زارني بعد ثلاثة أيام في مكتبي وأخبرني أنه قرر ترك الضريبة دون زيادة كما هو مُدّون في الملفات".

لقد كان مفتش الضرائب حالة من حالات الضعف الإنساني الشائعة، كان في حاجة ماسة للشعور بالأهمية، وكان أهميته تتأتى من تأكيد سلطته

في نقاشه، وما أن توقف الجدال وشعر الرجل بأهميته، حتى أصبح إنساناً رقيق العواطف.

لقد لعب "كونستانت" رئيس الخدم في منزل نابليون، البلياردو كثيراً مع جوزفين. يقول كونستانت في الصفحة الثلثة والسبعين، المجلد الأول من مذكراته عن حياة نابليون الخاصة:

"رغم أن مهارتي في اللعب كبيرة، فقد كنت أتعمد في أن أجعلها تهزمني، الأمر الذي كان يجعلها تشعر بالسرور.

يقول بوذا: "إن الكراهية لا تنتهي، إنما ينهيها الحب، ولا ينتهي الجدال بالجدال، إنما باللباقة والدبلوماسية والرغبة الصادقة في فهم وجهه نظر الشخص الآخر".

وجّه "لنكولن" ذات مرة توبيخاً قاسياً لأحد الضباط في الجيش لانغماسه في جدال حاد مع زملائه، قائلاً له:

"لا يمكن أن تُحقق ذاتك وتسمو وأنت تضيع الوقت في خلاف شخصي طائل من ورائه".

ولكي تجذب الناس إلى طريقة تفكيرك، فالقاعدة رقم 1 هي:

"إن الطريقة الوحيدة للفوز في نقاش هي تجنبه".

الفصل الثاني

كيف تتجنب العداوات

عندما كان ثيودور روزفيلت رئيساً للجمهورية، اعترف بأنه لو استطاع أن يكون على الحق بنسبة 75٪ لبلغ أعلى نجاح يمكن توقعه.

إذا كان هذا هو النجاح في رأي أهم الرجال المميزين في القرن العشرين، فماذا عني وعنك؟

إذا كان بإمكانك أن تكون متأكداً من أنك على صواب، فيمكنك أن تعرف فيما إذا كان الشخص الآخر مخطئاً أم لا، ولنفترض أن لديك الشجاعة والبلاغة لتقول له بأنه مُخطئ، فهل يوافقك؟ كلا على الإطلاق! فإنك قد وجّهت إلى ذكائه ووجهة نظره وكبرياءه واحترامه لنفسه لطمة مباشرة، وهذا سيجعله يرد إهانته بالهجوم، ولن يغير رأيه على الإطلاق، ربما حاصرته في منطق أفلاطون أو إيمانويل كانت، ولكنه لن يغير من رأيه، لأنك جرحت كبرياءه.

لا تبدأ حديثك بمثل هذه العبارات: "سأبرهن لك على كذا وكذا"، إن هذا أمر بغيض ومعناه بالضبط: "أنا أذكى منك وسألقنك درساً يغير رأيك"، وهذا تحدٍ يُثير العناد والعراك قبل أن تبدأ حديثك.

تحت أكثر الظروف اعتدالاً يصعب تغيير آراء الناس، فلماذا تجعل الظروف أصعب؟ ولماذا تجعل من نفسك عائقاً؟ إذا كنت تريد أن تبرهن على شيء لا تظهره مباشرة، افعله بمهارة ولباقة حتى لا تشعر أحداً أنك فعلته.

لا بد أن يتعلم الرجال منك من غير أن تشعرهم بأنك تعلمهم.

وكما قال "شترفيلد" وهو ينصح ابنه:

"كُن أكثر الناس حكمة إذا استطعتَ ولكن لا تَقُلْ لهم ذلك".

لذلك فإني أشكّكُ في كل شيء آمنتُ به قبل عشرين سنة مضت فيما عدا جدول الضرب الذي بدأت الشك فيه عندما بدأت في قراءة "أينشتين"، وبعد عشرين سنة قادمة ربما لا أُصدق ما قلته في هذا الكتاب، فلستُ واثقاً من شيء، كما اعتدتُ في الماضي، ولقد قال سقراط مراراً لأتباعه في أثينا: هناك شيء واحد فحسب هو ما أعرفه، ألا وهو أنني لا أعرف شيئاً".

هنا، ليس بإمكاني أن أطمح بأن أكون أذكى من سقراط لذلك تخليت عن قولي للناس أنهم مُخطئون، ووجدت ذلك مثيراً.

هذا هو ما يفعله العلماء، فلقد أجريت مقابلة شخصية مع "ستيفانسون المكتشف، والعالم الشهير الذي أمضى أحد عشر عاماً وراء المنطقة القطبية الشمالية، والذي عاش ست سنوات كاملة على اللحم والماء فقط، فذكر لي تجربة قام بها، وسألته عما يريد أن يؤكده، ولن أنسى رَدّه: "العالِمُ يحاول أن يُثبت شيئاً؛ إنه يحاول فقط أن يجد الحقائق".

أنت تريد أن تكون عالماً في تفكيرك، أليس كذلك؟ حسناً لن يوافقك أحد سواك.

لن ندخل في متاعب إذا اعترفنا أننا مُخطئون، ذلك سيوقف كل جدال، ويبث في المتحدث روح العدل والتفتح وسعة الأُفق، وهذا سيجعله يرغب في الاعتراف بإنه ربما يكون مُخطئاً أيضاً.

قال مستر "إس"، وهو يروي تجربته: "لقد خيّم الصمتُ على قاعة المحكمة وبدأت درجة الحرارة تنخفض، لقد كُنت على صواب وكان القاضي مُخطئاً، وقد أخبرته بذلك، ولكن هل جعله ذلك ودوداً؟ كلا، مع أنني أعتقد أن القانون كان في صفي، وأنني تحدثت بأفضل طريقة، ولكني لم أكُن مُقنعاً، فقد ارتكبت خطأً فاضحاً، لأني قلتُ لرجل مثقف مشهور جداً إنه مُخطيء".

إن قليلين من الناس هم المنطقيون، ومُعظمنا متحاملون ومُتحيزون، ومُعظمنا مُصابون بآفة الأفكار الغامضة المسبقة وبالغيرة والشك والخوف والحسد والكبرياء، وكذلك معظم الناس لا يريدون تغيير أفكارهم الدينية، أو شكل قَصّة الشعر أو أفكارهم عن الشيوعية... وهكذا، فإذا كنت تميل إلى أن تقول للناس إنهم مُخطئون فاقرأ هذه الفقرة كل صباح قبل الإفطار وهي فقرة من كتاب البروفيسور "جيمس هارفي روبنسون" المسمى "صناعة العقول":

"قد نُغيّر ما بأنفسنا وآرائنا دون مقاومة ودون انفعال، ولكن متى ما أدلينا برأي وقيل لنا إننا مُخطئون، تمسكنا به، ولم نتزحزح عنه قيد شعرة، إن تكوين عقائدنا يبدو مُدهشاً جداً، لكننا نمتليء تعصُباً ودفاعاً عنه، حتى ليستعصي أن يسلبنا أحد إياه، ذلك أننا نضعها مع كرامتنا وإحساسنا بأهميتنا في كفة واحدة.

إذا أردت التعامل مع الناس وترويض نفسك وترقية شخصيتك، فلتقرأ السيرة الذاتية لبنيامين فرانكلين، فهي إحدى قصص الحياة الساخرة والتي تعتبرواحدة من روائع الأدب الكلاسيكي الأمريكي.

في هذه السيرة الذاتية يذكر فرانكلين كيف تغلب على عادة اللجاج في النقاش، وصار من أكثر الدبلوماسيين المشهورين في تاريخ أمريكا.

في أحد الأيام عندما كان بنيامين فرانكلين شاباً يتحدث بحمق، التقى به صديق قديم يدعى كويكر ومنَحَهُ - مؤنباً - بعض الحقائق اللاذعة:

"بن، أنت شخص يصعب التعامل معه، إن آرائك كلها إهانات لكل من يختلف معك، إنها على درجة من المغالاة بحيث لم يعد أحد يهتم بها، أصدقاؤك يجدون متعة كبيرة عندما لا يجدونك بينهم، أنت تعلم كل شيء لدرجة أنه لا يوجد شخص يمكن أن يقول لك أي شيء، هذا كله قد يؤدي إلى عدم الراحة والعمل الشاق، ومن غير المحتمل أن تعرف أكثر مما تعرفه الآن، وهو قليل جداً".

لقد امتنعتُ عن كل تصادم مع رغبات الآخرين، وجعلتها قاعدة عامة لي، لقد حرّمت على نفسي استخدام كل كلمة أو تعبير تشعر بالرأي الثابت، مثل: "بالتأكيد"، أو "دون شك"... إلخ. واخترت بدلاً منها: "إنني أظن"، و"أفهم"، "أتخيل أن شيئاً يكون كذا وكذا"، و"هذا ما يبدو لي في الوقت الحالي". وعندما يؤكد لي شخص ما شيئاً أعتقد أنه خطأ، فإنني أحرم نفسي متعة تكذيبه على نحو مُفاجىء أو أُظهر السخف في اقتراحه، وعند إجابتي أعلن أنه في حالات أو ظروف معينة قد يكون رأيه صواباً، وفي الوقت الحالي يبدو لي بعض الاختلاف معه، وسرعان ما اكتشفت ميزة هذا التغيير في أسلوبي، فقد أسفرت المحادثات التي شاركت فيها عن نتائج مثمرة، فضلاً عن ذلك، فإن الأسلوب المتواضع الذي كُنت أقترح به آرائي كان يحظى بقبول سريع، وعندما أجد نفسي مُخطئاً كنت أشعر بخزي أقل، كما أن الآخرين كانوا يتخلون دون إلحاح وبسهولة عن أخطائهم، وينضمون إليّ عندما أكون مُحقاً.

عندما شتمني رجل ولوح بقبضته في وجهي، واتهمني بالجهل بطبيعة عملي، كنت أغلي ولكني استجمعتُ شجاعتي وتحكمتُ في نفسي وقررتُ ألا أُجادل، وألاّ أُحاول تبرئة نفسي. استغرق ذلك وقتاً ولكنه كان مُثمراً، ولو أني قلتُ له أنه مُخطىء، وبدأت في مناقشته، فقد كان من المحتمل إقامة دعوى قضائية ضدي، وخسارة مالية، وخسارة عميل له قيمته. نعم، إنني مقتنع أن الأمر لن يكون مثمراً إذا ما ذكرت للرجل أنه مُخطىء.

ولنأخذ مثالاً آخر: آر. في. كرولي كان يعرف أن مفتشي الخشب المنشور غلاظ القلوب كانوا مخطئين دوماً، ولقد انتصر في المناقشات وأقنعهم بأنهم مخطئون ولكن ذلك لم يأت بنتيجة جيدة.

قال مستر كرولي:

"مفتشو الخشب المنشور أشبه بحكام كرة البيسبول، ما أن يصدروا قراراً فإنهم لا يتراجعون عنه أبداً".

رأى مستر كرولي أن الشركة تخسر آلاف الدولارات من خلال المناقشات التي ينوز بها، فقرر أن يغير طريقته، ويتخلى عن المناقشات، فماذا كانت النتائج؟

إليكم قصته كما حكاها أمام أحد فصولي الدراسية: "في صباح أحد الأيام رنَّ جرس التلفون في مكتبي، وكان على الطرف الآخر شخص قلق يقول إن إحدى سيارات شركة الخشب المنشور على شكل ألواح أوصلت إلى مصنعه ألواحاً رديئة للغاية، وإن شركته توقفت عن عملية التفريغ وطالبت بضرورة أن نعمل على إعادة التحميل لإزالة الخشب من فناء المصنع. وبعد أن تم تفريغ قرابة ربع السيارة كتب مفتش الأخشاب تقريراً يُفيد بأن الخشب أقل بنسبة 55٪ من الدرجة المطلوبة، وطبقاً لتلك الظروف رفضوا قبوله.

وعلى الفور شرعتُ في التوجه إلى مصنعه، وفي الطريق خطرت في ذهني أفضل طريقة لمعالجة الموقف، وفي مثل هذه الحالات، لا بد أن أكون قد تعلمت قواعد الإقناع نتيجة لتجربتي ومعلوماتي الخاصة كمفتش أخشاب.

عندما وصلت إلى المصنع وجدت وكيل المشتروات ومفتش الخشب في حالة نفسية سيئة وهم مُتحفزون للنقاش والشجار، سرنا إلى حيثُ توجد السيارة والتي كان يتم تفريغها، وطلبتُ أن يستمروا في التفريغ حتى أتمكن من مشاهدة سَير الأمور، وطلبتُ من المفتش أن يتقدم ويفرز القطع الجيدة عن غيرها في الكوم.

وبعد مراقبته فترة بدأ يتضح لي أن تفتيشه كان صارماً جداً، وأنه كان يُسيء تفسير القواعد، كان هذا الخشب من خشب الصنوبر الأبيض، وقد كنت أعرف أن المفتش قد تلقى تعليمه وتدريبه على الأخشاب الصلدة وأنه لم يكن مفتشاً مقتدراً على فرز هذا النوع من الخشب، وكان خشب الصنوبر تخصصياً، فهل أعترض على الرجل وأُفهمه خطأه؟

استمرت المراقبة، وبالتدريج بدأت أوجه الأسئلة حول القِطع التي كانت غير مُرْضية، ولم أحاول للحظة واحدة أن أُبين للمفتش بأنه كان مُخطئاً، وكنت أبرر أسئلتي بأنه من أجل تقديم طلبات منضبطة من الشحنات في المستقبل لشركتهم.

وجهت الأسئلة بشكل ودّي، وروح تعاونية، مع الإصرار دوماً على أنهم مُحقون في إبعاد الألواح التي لا تفي بالغرض، وبدأ المفتش في الاطمئنان إليّ، وتبدد التوتر والتحفظ، وواتتني ملاحظة عابرة وحذرة، وهي أن بعض القطع التي تم رفضها، ربما كانوا قد اشتروها من قبل، وكانت جيدة، وأنهم في حاجة إلى أصناف أغلى، وكنت حريصاً ألا أُشعره أني أستفيد من هذه النقطة.

وبالتدريج تغيّر موقفهُ كلياً واعتذر لي في النهاية، وبدأ يسألني بعض الأسئلة عن كل قطعة خرجت من السيارة فشرحت له السبب في أن مثل هذه القطع كانت من الأصناف المحددة، مع الإصرار على أننا على استعداد لردها إذا كانت غير مناسبة لغرضهم، وأخيراً اقتنع أن الخطأ كان من جانبهم.

وكانت النتيجة النهائية أنه بدأ يفحص بدقة كل حمولة السيارة مرة أخرى بعد رحيلي، وقَبِلَ الكمية كلها، وتسلمنا شيكاً بالمبلغ كله كاملاً".

في هذه الحالة منهجه البسيط للغاية فإن، والعزم على الإحجام عن القول للرجل الآخر بأنه مُخطىء، وفر لشركته مائة وخمسين دولار نقداً.

الشيء بالشيء يُذكر، فإنني لا أقول جديداً في هذا الفصل، لقد قال السيد المسيح منذ تسعة عشر قرن مضت:

"وافِقْ خصمك على الفور".

بمعنى آخر، لا تُجادل عميلك أو زوجك أو خصمك، لا تقل له بأنه مُخطىء، لا توتره، بل استعمل معه الكياسة.

وقبل أن يولد السيد المسيح بألفين ومائتي عام، قدم الملك أختو العجوز ملك مصر، بعض النصائح لابنه، نصائح نحن في حاجة إليها هذه الأيام إلى حد كبير؛ قال الملك أختو العجوز منذ أربعة آلاف سنة:

"كُن دبلوماسياً فهذا يُساعدك للوصول لهدفك".

وإذا أردت أن تكسب الناس لأسلوب تفكيرك فطبق القاعدة الثانية، وهي:

"أظهر الاحترام لآراء الشخص الآخر ولا تقل لأي أحد: إنك مُخطئ".

الفصل الثالث

إذا كنت مُخطئاً، سلّم بخطئكَ

ذات يوم قابلتُ شرطياً ممتطياً صهوة حصانه في المتنزه، وكان من المُغرمين بإظهار سلطتهم، فوجه إليَّ تأنيباً قاسياً: "ما الذي تقصده بتركك الكلب طليقاً في المتنزه، ألا تعلم أن هذا مخالف للقانون؟".

فأجبته بهدوء: "نعم، أعلم ذلك، لكنني لا أظن أنه سيتسبب في إضرار أحد هنا".

قال الشرطي: "ألا تعرف أن القانون لا يعرف الظنون، وهذا الكلب قد يقتل سنجاباً أو يعض طفلاً، سأغفر لك هذه المرة، ولكن إذا أمسكت بالكلب دون طوق أو كمامة فإن الأمر سيصل إلى القاضي". وبكل اعتدال وعدته بالطاعة، وأطعته فعلاً، إلا أن "ركس" لا يُحب الطوق أو الكمامة، ولم يرق ذلك لي أيضاً، فقررنا أن نغامر مرة أُخرى، ولفترة كان كل شيء جميلاً، لكن لم يمض وقت حتى وقعنا في مأزق، فقد كُنا نتسابق أنا وركس فوق سفح أحد التلال، فإذا بي أمام حامي حمى القانون، وحصانه منفرج الساقين، وكان ركس في مواجهة الشرطي. لم أنتظر حتى يبدأ الحديث، وتصرفت

بعجل، قلت له: "أيها الشرطي، أنا مذنب، لقد ضبطتني متلبساً بالجريمة، ليس لي عذر، لقد حذرتني في الأسبوع الماضي من مثولي أمام القاضي إذا أحضرت الكلب دون طوق أو كمّامة، ولكنني لم أستجب".

رد الشرطي بنبرة هادئة: "إن رؤيته وهو مُنطلق فيها إغراء لا تستطيع مقاومته".

أجبت: "من المؤكد أنه إغراء، ولكنه ضد القانون".

قال: "حسناً، إن كلباً صغيراً مثل هذا لن يضر أي إنسان".

قلت: "ولكنه ربما قتل سنجاباً".

فقال لي: "حسناً، أنت تأخذ هذا الأمر بقليل من الجد، سأُرشدكَ إلى ما تفعله، اتركه يلعب فوق التل حيث لا يمكنني رؤيته، وانسَ ما يتعلق به".

هذا الشرطي، لأنه إنسان أراد أن يشعر بأهميته واعتباره، وعندما بدأت في لوم نفسي أمامه، تراجع. فالوسيلة التي يمكن أن يقوي بها احترامه لذاته أن يتخذ موقف الرجل رحب الصدر الرحيم.

إن فرصة النجاح كبيرة جداً إذا استخدمت موقفاً كريماً ومُتسامحاً، فإن هذا الأسلوب يقلل من أخطائك.

لقد استخدم "فرديناند. وارين" أحد الفنانين هذه البراعة الفنية في اكتساب رضا أحد المشترين للقطع الفنية، وكان رديء الطبع سليط اللسان!

قال مستر وارين وهو يروي تلك القصة:

"من المهم، عند عمل رسومات لأغراض الإعلان والنشر أن تكون دقيقة ومنضبطة، لكن بعض العملاء يطلبون تنفيذ إعلاناتهم على الفور، وفي تلك الحالات قد يحدث أن تقع أخطاء بسيطة. أعرفُ أحد مُخرجي الإعلانات وهو ممن ينتشون لاكتشاف الأخطاء الصغيرة، لذا أترك مكتبه في أغلب الأحيان

مشمئزاً، ليس بسبب النقد الذي يوجهه، ولكن بسبب أسلوب الهجوم والتسفيه، ومنذ فترة قصيرة سلّمته عملاً عاجلاً طلبه مني، ولكنه بعد فترة وجيزة طلبني تلفونياً فتوجهت إلى مكتبه في الحال، وعندما وصلت كان عدوانياً - كما توقعت - سألني عن الأخطاء التي ارتكبتها، ووجدت الفرصة مناسبة لأستخدم النقد الذاتي، ومن ثم قلتُ له:

"سيدي، إذا كان ما تقوله حقيقياً فأنا مُخطئ تماماً، وليس هناك عُذرٌ لوقوع هذا الخطأ، لقد عملتُ في هذا النوع من الرسوم فترة طويلة تجعلني محترفاً ومتمكناً لتنفيذه بشكل أفضل، أنا خجلان من نفسي". وعلى الفور بدأ يدافع عني:

"نعم أنت مُحق، ولكن هذا الخطأ ليس خطيراً، إنه فقط...

قاطعتُه: "ربما يكون مُكلفاً، وربما أثار الغضب، كان يجب أن أكون أكثر عناية". بدأ يقطع حديثي، ولكني لم أتركه يفعل ذلك، ولأول مرة في حياتي أنتقد نفسي" وقد سرني ذلك.

وأكملتُ حديثي: "كان يجب أن أكون أكثر حرصاً من ذلك، أنت تمنحني فرص عمل كثيرة، فمن حقك عليّ أن أبذل أقصى جهد، لذا سأُعيد الرسم من بدايته كله".

اعترض قائلاً: "كلا! كلا! لا أريد أن أتعبك"، وامتدح عملي، وأكد لي أن كل ما يريده مني هو تغيير بسيط فقط، وأن الخطأ الذي ارتكبته لم يكلف الشركة أي تكاليف، وقال لي: "وفق كل ذلك، هي مجرد هفوات، لا تستحق مثل هذا القلق". إن مبادرتي للنقد الذاتي حسمت كل الخلاف عنده، وانتهى الأمر بأن دعاني لتناول الغداء معه، وقبل أن نفترق كلفني بعمل آخر".

الملخص

ماذا يمكن أن تقول لرجل يعاملك بهذا؟ عندما نكون على صواب دعنا نجتذب الناس إلى وجهة نظرنا ولأسلوبنا في التصرف بلطف ولباقة، وعندما نكون مُخطئين - وكثيراً ما نكون كذلك - فلنكن أُمناء مع أنفسنا، لنتعرف بأخطائنا دون تردد، وهذا الاعتراف لن يؤدي إلى نتائج مذهلة فحسب بل بزاد عليه المتعة التي لن تحسها وأنت تحاول تبرئة نفسك وإنكار أخطائك.

تذكر المثل القديم: "بالشجار لن تحصل على شيء"، ولكن باللين تحصل على أكثر مما كنت تتوقع".

وهكذا إذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك تذكر القاعدة 3:

إذا كنت مُخطئاً؛ فاعترف بخطئكَ.

الفصل الرابع

أسهل الطرق إلى عقل الرجل

إذا كنت مُثاراً مُغتاظاً، وصَبَبْتَ جام غضبك على الشخص الذي أمامك، ربما أزحتَ عن نفسك عبئاً ثقيلاً، لكن ماذا عن الشخص الآخر؟ هل يُشاركك شعورك؟ هل تؤدي نبرتك الهجومية به إلى موافقتك؟

قال "ودرو ولسن": "إذا ما حضرتَ إليَّ وقبضتي يديك مطبقتين، فإن قبضتي ستكونان أكثر انطباقاً، أما إذا جئت إليَّ وقلت: دعنا نجلس ونتبادل الرأي لنعرف سبب اختلاف كل منا مع صاحبه، ستجد أننا لسنا بعيدين، فنقاط الاتفاق أكثر، ونقاط الاختلاف أقل، إن وجود الصدق في إبداء الرأي والرغبة في الوصول إلى اتفاق سيجعلنا نتفاهم".

لم يقدر صدق هذه الحقيقة أكثر من "جون دي روكفلر"، ففي عام 1915 كان روكفلر أكثر الناس المكروهين والممقوتين في ولاية كولورادو؛ فقد كان يجتاح المدنية أضراب لم تشهده أمريكا من قبل، حيث كان عمال المناجم في شركة كلور آدم للوقود والحديد والتي كان روكفلر رئيساً لها يطالبون بزيادة أجورهم، وكانوا سريعي الغضب وميالين إلى المجادلة والعنف،

فقاموا بتدمير الممتلكات، وتمَّ استدعاء القوات، وسُفكت الدماء، وأُطلق الرصاص على المضربين، وكان الضحايا كثيرون جداً.

أراد روكفلر أن يكسب المضربين إلى أسلوبه في التفكير، فقضى أسابيع في توطيد الصداقات مع العمال المضربين، وأخذ يخطب فيهم خطباً رائعة أحدثت نتائج مُذهلة، وأدت إلى الهدوء وأذهبت أمواج الكراهية التي كانت تهدد بابتلاع روكفلر، وهذا جعله يكسب مُعجبين جُدد؛ فقد عرض الحقائق بشكل ودي لدرجة أن المضربين عادوا إلى عملهم دون أن يتفوه أحدهم بكلمة عن زيادة الأجور التي كانوا يقاتلون من أجلها.

وإليكم افتتاحية واحدة من تلك الخطب الرائعة، ولاحظ روح الانتقاد فيها، وتذكر أن المتحدث كان يتحدث إلى رجال كانوا منذ أيام يطالبون بتعليقه من رقبته على شجرة:

"إنني فخور لتواجدي هنا، فبعد زيارتي لكم في بيوتكم ومقابلتي للكثير من زوجاتكم وأطفالك، فإننا نلتقي كأصدقاء، لا غُرباء، تجمعُنا روح الصداقة المتبادلة؛ إن تواجدي هُنا يرجع إلى حُسن مجاملتكم وحُسن ظنكم".

وأردف روكفلر بقوله:

"هذا يوم لا يُنسى في حياتي، وهذه المرة الأولى التي يسعدني فيها الحظ بمقابلة ممثلي هذه الشركة العظيمة وعمالها ومديريها، وسوف أظل أذكر ذلك اليوم وهذا الاجتماع ما دمتُ حياً، ولو تم هذا اللقاء منذ أسبوعين لوقفتُ حينها هُنا غريباً عن مُعظمكم، فقد كنت لا أعرف إلا عدداً قليلاً من الوجوه. فبعد أن تهيأت الفرصة في الأسبوعين الماضيين لزيارتكم في مناجم الفحم والتحدث على انفراد إلى كل واحد منكم، تقابلنا اليوم كأصدقاء، وأشعر بالسعادة

لهذه الفرصة، لكي نُناقش معاً مصالحنا المشتركة، ولما كان من المُفترض أن يتم هذا الاجتماع بين مُمثلي الإدارة ومُمثلي العمال فيها، فإن الإحساس بأني غريب كان سيساورني بلا شك إذ لم أكن من هذا الفريق أو ذاك، أما الآن فأنا أشعر بالارتباط بكم من أعماقي، فأنا أُمثل كلاً من حملة الأسهم والمُديرين...".

أليس هذا مثالاً ممتازاً في فن تحويل العدو إلى صديق؟

فإذا ما امتلئ قلبُ الرجل بالكراهية والبغض لك، فإنك لن تستطيع أن تكسبه إلى صفك حتى لو استخدمت كل منطق الدنيا، وهذا ما يجب أن يعرفه الآباء المتسلطون، ومديرو العمال، والأزواج والزوجات المنتقدون دائماً وليعرفوا أن الناس لا يريدون تغيير عقولهم، ولن يجبرهم أحد أو يُكرهم على موافقتك أو موافقتي، ولكن يمكن قيادتهم إذا ما تحلينا بالكياسة والود، فلنكن أكثر وداً ودبلوماسية.

قال لنكولن منذ ما يقرب من مائة عام:

"ثمة مثل قديم يقول: إن نقطة عسل نحل تصيد بها من الذباب أكثر مما يصيد برميل من العلقم، وهذا ينطبق على الرجال، فإذا أردت أن تكسب رجلاً إلى جانبك أقنعه أولاً بأنك صديقه المخلص، فهذه هي (نقطة العسل) التي تصيد قلبه، وهذه هي الطريق المؤدية إلى قلب الرجل".

عندما أضرب ألفان وخمسمائة موظف في مصنع شركة وايت موتورز للمطالبة بأجر أعلى وبمؤسسة نقابية، لم ينهرهم روبرت بلاك، ولم يَصُب جام غضبه عليهم، ولم يُدِنْ، ولم يُهدد ولم يتحدث عن الاستبداد والشيوعية، بل امتدح المضربين عن العمل، ونشر إعلاناً في صحيفة "كليفلاند"، يمتدح فيه

أسلوبهم السلمي في الإضراب وأنهم لم يخربوا ولم يعتدوا على الممتلكات أو الأشخاص.

هذا العمل الذي قام به بلاك كان له رد فعل مذهل، فقد تنافس العمال المضربون على المكانس وعربات القمامة وبدأوا في التقاط أعواد الكبريت والأوراق وأعقاب السجائر من حول المصنع، تخيل: العمال المضربون هم الذين ينظفون أرض المصنع، بينما يُطالبون بنقابة عمالية وأجور مرتفعة، ولم يُسمع عن مثل هذا أبداً في تاريخ الإضرابات العمالية، والإضراب بتسوية مرضية خلال أسبوع، وانتهى دون ترك أي إحساس بالضيق أو الحقد.

كان "دانيل ويبستر" من المحامين الناجحين الذين عرفهم العالم، وكان يعلن في كثير من مناقشاته أنه كان يبدأ مرافعاته بمثل هذه العبارة الودية: "سأترك لهيئة المحلفين أن يُقدروا....".

أراد مستر شتراوب، وهو مهندس، أن يخفض إيجار مسكنه، وكان يعلم أن صاحب المنزل عنيدٌ، ومتحجر القلب. قال مستر شتراوب أمام أحد فصولي الدراسية: "لقد أخطرت المالك بأنني سأترك شقتي بمجرد انتهاء عقد الإيجار، والحقيقة لم أكن أُريد ترك المنزل، ولكني أدرت تخفيض الإيجار، ويبدا الموقف ميؤساً منه، لقد حاول مستأجرون آخرون ذلك وفشلوا، أخبروني أن صاحب العقار من الصعب التعامل معه، لكني قلت لنفسي: إنني أدرس برنامج فن معاملة الناس، وسوف أُجرب معه هذا الفن وأرى النتيجة.

ما أن وصله الخطاب حتى جاء ومعه سكرتيرته الخاصة لزيارتي، قابلته عند الباب بتحية ودودة، لم أبدأ الحديث عن ارتفاع الإيجار وتحدثت معه بشكل ودي عن إعجابي بالمسكن ولقد كنت مغالياً في ثنائي، مسرفاً في تقديري،

وهنأته على طريقة البناء وأنني أود كثيراً أن أمكث مدة عام آخر، ولكنني لا أستطيع ذلك.

من الواضح أنه لم يسبق له أن عامله مستأجر بمثل هذه المعاملة، فقد كتب إليه أحدهم أربعة عشر خطاباً، ولا شك أن بعضها يتضمن إهانات.

وقد هدده شخص آخر بفسخ عقد الإيجار إذا لم يمنع الساكن العلوي من الشخير أثناء النوم.

قال لي:

"كم هو مريح أن أجد ساكناً راضياً مثلك". وبدون أن أسأله عرض تخفيض الإيجار قليلاً، وكنت أريد أن يُخفض الإيجار قليلاً، وذكرت المبلغ الذي يمكنني دفعه، وقبله الرجل دون أن يتفوه بكلمة.

وقبل أن يهم بالرحيل، التفت إليّ وسألني: "ما نوع الزخرفة التي تحب أن أزين بها مسكنك؟".

تخيلوا لو أني حاولت أن أخفض الإيجار بنفس الطرق التي لجأ إليها المستأجرون السابقون لفشلت مثلما فشلوا، ولكني وصلت إلى ما أريد بالحديث الودود، والتقدير الحار".

ولنأخذ مثالاً آخر، قالت "دوروثي داي":

"منذ وقت قريب أقمتُ مأدبة صغيرة لمجموعة من الأصدقاء، وكانت المناسبة هامة، وكنتُ مُصممةً على أن تسير الأمور في هدوء، وكان "إميل" رئيس الخدم يساعدني عادة في مثل هذه المناسبات، إلا أنه هذه المرة هرب، وأرسل ساقياً واحداً ليقوم على خدمتنا، ولم يكن لهذا النادل أية خبرة عن

الخدمة المتفوقة، لذا أهمل ضيفة الشرف، وقدّم لها فجأة قطعة صغيرة من الكرفس في طبق كبير، وكانت اللحمة خشنة، والبطاطس مليئة بالزيت، لقد كان الأمر فظيعاً، وبذلتُ مجهوداً لتجاوز الأزمة، وكنتُ أبتسم وأقول لنفسي:

"سأنتظر حتى أرى إميل لأقول له رأيي القاسي فيه.

حدث هذا في يوم أربعاء، وفي الليلة التالية استمعت إلى محاضرة عن العلاقات الإنسانية، وأصغيتُ بعمق إليها، وأدركتُ كم سيكون الأمر غير مجدٍ إذا ما وبّختُ إميل؛ ربما غضب، وربما أماتَ ذلك فيه كل رغبة لمساعدتي في المستقبل. حاولت أن أبحث الأمر من وجهة نظره، فهو لم يشتر الطعام، ولم يقم بطهيه؛ لذا لن يتحمل النتيجة لأن أحد مساعديه كان غبياً. ربما أكون قاسية لو فعلت ذلك، ومتعجلة.

وبدلاً من أن أوجه إليه أي انتقاد، قررت أن أُحادثه بشكل ودي وصريح، وكان لهذا التفاهم تأثير جميل، قلت له: "إميل، هل تعلم أن هذا الأمر يعني الكثير بالنسبة لي، وأني أُريدك أن تكون ورائي عندما يكون أحد في ضيافتي، وأنك أفضل من يقوم بهذه المهمة في نيويورك، أنت غير مسؤول عن شراء الطعام وعن طهيه، ولا يمكنني أن أُحمّلك شيئاً مما حدث يوم الأربعاء".

تبسم إميل وقال: "بالضبط يا سيدتي، إن المشكلة كانت في الطُهاة وليست غلطتي".

وأكملتُ حديثي: "لقد شرعتُ في إقامة ولائم أُخرى يا إميل، إنني في حاجة إلى مشورتك، هل تعتقد أنه من الأفضل أن تطرد الطُهاة أم تُعطيهم فرصة أُخرى؟".

" بالتأكيد يا سيدتي، ولن يحدث ذلك مرة ثانية على الإطلاق".

وفي الأسبوع التالي أقمتُ مأدُبة صغيرة أُخرى، وأعددتُ مع إميل قائمة الطعام، ولم أشر لا من قريب ولا من بعد إلى أخطاء الماضي.

وعندما حضر الضيوف كانت المائدة تزهو بأربع وعشرين وردة أمريكية ملونة، وكان إميل كخلية نحل، وكما يحتفي بملكة كان يقوم على خدمتي، واستخدم أربعة مساعدين بدلاً من واحد، وقدّمَ لضيفة الشرف طبق حلوى بالنعناع.

وعندما همَّ الجميع بمغادرة المكان، وجّهَتْ إليّ ضيفة الشرف سؤالاً: هل سحرتِ رئيس الخدم؟ إنني لم أرَ في حياتي مثل هذه الخدمة وتلك العناية.

لقد كانت مُحقة، فلقد سحرته بتفاهمي واستحساني لإخلاصه في خدمتي.

إليك هذه القصة التي حكاها الدكتور"إيه إتش بي"، وهو طبيب أصبح بعد ثلاثين عاماً من طلبتي:

"كانت صحيفة بوسطن تنشر إعلاناً لأحد أدعياء الطب الذين يحترفون الإجهاض وعلاج الأمراض المستعصية، وكان هؤلاء يبتزون أموال الناس ويُرَوّعونهم بالحديث عن فقدهم لرجولتهم، وقد تسبب هؤلاء في حالات وفيات كثيرة، إلا أن العقوبات لم تكن رادعة، عقوبات مالية صغيرة، أو نجاة من العقاب عن طريق النفوذ السياسي.

تفاقمت الحالة لدرجة أن الناس البُسطاء عاشوا حالة من السخط العام، وأخذ الوعاظ يصبون لعناتهم دون ملل على هؤلاء، واستجار الناس بالصُحف لوقف هذه الإعلانات، وقد أدانت هذه الجرائم وشجبتها المنظمات الدولية ورجال الأعمال، ونوادي النساء، والكنائس، وجمعية الشبان، ولكن دون جدوى. وتمَّ

شن حرب مريرة على أجهزة التشريع بالولاية لكي يصبح هذا الإعلان غير قانوني، ولكن كل ذلك باء بالفشل والهزيمة، بسبب النفوذ السياسي والابتزاز.

وكان الدكتور "بي" في ذلك الوقت رئيساً للجنة المواطنة الصالحة في نقابة المساعي المسيحية ببوسطن الكبرى، وقد فشلت كل محاولات تلك اللجنة، وبدا القضاء على هؤلاء الأدعياء أمراً ميئوساً منه.

لكن الدكتور "بي" فكر في شيء لم يخطر في بال أحد في بوسطن، فقد حاول استخدام الرفق واللين، ليجعل ناشري الجرائد يتوقفون من تلقاء أنفسهم عن نشر مثل هذه الإعلانات، فكتب لناشر جريدة البوسطن هيرالد رسالة يُبدي فيها إعجابه بجريدته، وأنه دائماً يحرص على مطالعتها، وأنها جريدة أسرية رائعة تمثل صحافة نظيفة لا تعتمد على الإثارة، ومُحرروها ممتازن، وأنها واحدة من أفضل جرائد أمريكا، ثم أضاف:

"لأحد أصدقائي إبنة صغيرة قال لي إنها كانت تقرأ أحد الإعلانات في جريدتك بصوت عالٍ الليلة الماضية لأحد مُحترفي الإجهاض، وسَألَتْه عن معنى بعض العبارات، وبصراحة كان مُتحيراً، لم يعرف ماذا يقول. إن جريدتك تدخل أحسن البيوت في بوسطن، وإذا حدث هذا في بيت صديقي أفليس من المُحتمل أن يحدث ذلك في بيوت أُخرى؟ وإذا كان لديك ابنة صغيرة، هل يُسعِدك أن تقرأ أمامك تلك الإعلانات؟ وإذا قَرأتْها وسألَتْك، ماذا سيكون تفسيرك؟

لكم يؤسفني يا سيدي أن يكون لجريدتكم. وهي المثالية من كل النواحي. هذا الجانب السيئ، والذي يجعل بعض الآباء يخافون على بناتهم وهم يقرأونها، أليس من المحتمل أن يكون آلاف المشتركين في الجريدة يشعرون كما أشعر؟

وبعد يومين كتب ناشر البوسطن هيرالد خطاباً إلى الدكتور "بي" - وقد احتفظ الدكتور بالخطاب في أوراقه ثلث قرن وسلّمه لي عندما صار أحد أعضاء فريق برنامجي الدراسي، وهو أمامي الآن وأنا أكتب:

الدكتور إيه. إتش. بي

بوسطن، ماسا تشوسست

سيدي العزيز:

إنني ممتن لك حقيقةً لما جاء في خطابك والمعنون " إلى محرر هذه الجريدة"، ولقد حسمَ هذا الخطاب أمراً فكرتُ فيه منذ توليت مسؤولية الصحيفة، وابتداء من يوم الاثنين المُقبل، سوف يُحذف من البوسطن هيرالد كل ما يمس الفضيلة من الإعلانات المُعترض عليها بقدر المُستطاع، أما عن الإعلانات الطبيّة فسيتم حذفها نهائياً، وأما الإعلانات الأُخرى التي يتعذر منع نشرها، فسوف توضع في مكانها اللائق حتى تصبح كريهة وممجوجة.

مرة أُخرى أشكرك على خطابك الرقيق، والذي كان مساعداً لي على اتخاذ القرار الحاسم.

الملخص

دبيلو. إي. هاسكيل

الناشر

تاريخه يرجع إلى 13 أكتوبر 1904.

كان إيسوب عبداً إغريقياً عاش في بلاط كروسيس ونسج من خياله خرافات خالدة الذكر، ومع هذا فإن الحقائق التي درسها عن طبيعة البشر منذ خمس وعشرين قرناً مضت في أثينا، كانت حقيقية كتلك التي نراها في بوسطن وبرمنجهام اليوم.

إن الشمس بمقدورها أن تجعلك تخلع المعطف أسرع من الريح، وإن اللطف والتفاهم والاستحسان يمكن أن تجعل الناس يُغيرون أفكارهم أقوى من التبجح والاندفاع العنيف.

تذكر ما قاله لنكولن على الدوام: "نقطة عسل واحدة تجذب كثيراً من الذباب أكثر من جالون من العلقم".

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوبك في التفكير، لا تنسَ استخدام القاعدة 4: ابدأ بأسلوب ودّي، لا تقرب العنف.

الفصل الخامس

سر سقراط

يقول الأستاذ "أوفر ستريت" في كتابه "التأثير في الطبيعة الإنسانية": "إن الرد بكلمة "لا" من أكثر العقبات، فإذا ما قال شخص "لا" فإن كُل كبرياءه يُحفزه على أن يظل ثابتاً على المبدأ الذي تفوه به. ربما يشعر فيما بعد أنه أخطأ في إصراره على "لا" ورغم ذلك فهناك كبرياؤه الذي وُضع في الاعتبار، ومنع الرجوع فيما قاله؛ لذا كان الأجدى أن يبدأ بالناحية الإيجابية ويبتعد عن كلمة "لا".

فالمُتحدث اللبق هو الذي يُزين ردوده بـ "نعم" في البداية، وحينئذ يكون قد جعل نفسية مستمعه تتحرك في الاتجاه الإيجابي، وهذا أشبه بحركة كرة البلياردو، فعندما تندفع إلى أحد الاتجاهات فإن ذلك سيتطلب قوة تجعلها تنحرف عنه، لكنها تحتاج لقوة أكبر كي تعود في الاتجاه المعاكس.

الأحمال النفسية هنا واضحة تماماً، فعندما يقول شخص ما "لا" وهو يقصد ذلك تماماً، فإنه يفعل أكثر من التفوه بكلمة مكونة من حرفين، فأعضاؤه الحيوية وكيانه العصبي والعضلي والنفسي تتجه به إلى الرفض خلال وقت قصير، وهذا كله يختلف تماماً عندما يقول الشخص: "نعم" فلن يحدث أي

نشاط ارتدادي، لأن الأعضاء في حالة قبول في الاتجاه الآخر؛ لذا فكلما أمكننا عند الاستقلال أن نتتبع الجزئيات لنتوصل منها إلى حكم كلي بقول "نعم"، كلما كان من المحتمل أن تنجح في جذب الانتباه وإبقاء محدثك معك.

قال جوزيف أليسون، وسيط شركة "وستنجهاوس":

"كان في منطقتي عميل تتلهف الشركة على كسبه ومعاملته وكان قد قام قبلي آخرون بزيارته لمدة عشر سنوات دون أن يبيعوا له شيئاً، وعندما توليت العمل في تلك المنطقة قمتُ بزيارته بصورة منتظمة لمدة ثلاث سنوات دون الحصول على طلب واحد، وفي النهاية، وبعد ثلاثة عشر عاماً من الزيارات المتكررة، أفلحنا في بيع عدد قليل من المُحركات له، وكنتُ أتوقع أن نحصل على صفقات عديدة منه، فهي جميعاً جيدة، لكني فوجئت عندما قمت بزيارته بعد فترة برئيس المهندسين في شركته وهو يقول:

أليسون، لا يمكنني الاستمرار في شراء المحركات منكم.

سألته في دهشة: لماذا؟ لماذا؟

أجاب: لأن محركاتكم ساخنة جداً، ولا يمكنني أن ألمسها بيدي. عرفتُ أنه لن تكون هناك جدوى من النقاش؛ ولذا فكرت في أن أجعله يرد بنعم، نعم.

قلتُ: حسناً فلتنظر الآن يا مستر سميث، إنني أتفق معك بنسبة مائة في المائة، فإذا كانت تلك المحركات تسخن جداً عند التشغيل فلا داعي لشراء المزيد منها، ولا بد أن تحصل على محركات لا تكون أسخن من المقاييس التي حددتها لوائح جمعية الصناعات الكهربائية الوطنية، أليس كذلك؟

أجاب: نعم.

تقول لوائح جمعية الصناعات الكهربائية بأن المحرك الجيد تكون درجة حرارته 72 درجة فهرنهايت فوق درجة الحجرة، أليس هذا صحيحاً؟

نعم، هذا صحيح تماماً، لكن مُحركاتكم أكثر سخونة من ذلك.

لم أُناقشه، بل سألته:

ما هي درجة حرارة الغرفة؟

أجاب: 75 درجة فهرنهايت تقريباً.

حسناً، إذا كانت درجة حرارة الغرفة 75 وأُضيف إليها 72 درجة فالمجموع يصبح 147 درجة فهرنهايت، الا تلسعُ يدك إذا وضعتها في ماء درجة حرارته 147 درجة فهرنهايت؟

أجاب: نعم.

عندي فكرة جيدة، هي أن تبعد يدك عن المحرك أثناء تشغيله.

اعترف لي أخيراً: "أنت على صواب، واستمر حديثنا فترة وجيزة، ثم نادى على سكرتيره وحدد صفقة أُخرى للشهر التالي قيمتها ما يقرب من 35 ألف دولار.

لقد أنفقت مالاً كبيراً وأضعتُ عدداً كبيراً من السنوات في عمل ضائع قبل أن أتعلم في النهاية أن النقاش غير مثمر إذا أغفلت وجهة نظر الشخص الآخر، وسيكون من المريح جداً أن ننظر إلى الأمور من وجهة نظر الشخص الآخر، وأن نحاول أن نجعله يقول: نعم.

كان سُقراط على درجة عالية من الذكاء بالرغم من أنه كان يسير حافي القدمين، وكان مُتزوجاً من فتاة تبلغ التاسعة عشر في حين أنه كان في

الأربعين، وكان أصلعاً، وقد استطاع أن يفعل ما لم يفعله غيره، فقد غيّر مسار التفكير الإنساني بأكمله، والآن وبعد ثلاثة وعشرين قرناً من وفاته يُكرّم كواحد من أحكم الفلاسفة والمناطقة في هذا العالم المُتصارع.

ولكن ماذا كانت طريقته؟ هل قال للناس أنهم مُخطئون، كلا لقد برع سُقراط في ألا يفعل ذلك. إن براعته الفنية بأكملها والتي يُطلق عليها الآن "سر سقراط" كانت مبنية على الحصول على الإجابة بـ: "نعم، نعم، وتوجيه الأسئلة التي يمكن لمجادله أن يوافق عليها، ويظل سقراط يكسب رداً تلو الرد حتى يحصل على قدر كبير من "نعم"، ويستمر في توجيه الأسئلة، وفي نهاية الأمر ينظر مُجادله فيرى أنه انتهى إلى الموافقة على مبدأ كان يرفضه منذ دقائق قليلة مضت.

عندما تحاول أن تكسب شخصاً في المرة التالية لا تقل له إنه مُخطئ، وتذكّر سقراط العجوز حافي القدمين واسأل أسئلة لطيفة تحصل من خلالها على الرد بـ"نعم".

إن الصينيين لهم مَثَلٌ تُجِّلُه الحكمة عن الشرق العريق:

"إن من يمشي بتَرَوٍّ يصل أبعد".

إذا أردت أن تجذب الناس لطريقتك في التفكير، اتبع القاعدة 5، وهي: إسأل أسئلة تجعل الشخص الآخر يجيب بنعم.

الفصل السادس

صمام الأمان في معالجة المشكلات

منذ بضعة أعوام، كانت إحدى الشركات الكبرى لتصنيع السيارات تتفاوض مع بعض المصانع لمدة عام من أجل حاجتها من قماش تنجيد السيارات، وكان هناك ثلاثة مصانع هامة ناجحة في تصنيع القماش، أرسل كل منها عينات، وقد تم فحصها جميعاً من قبل مديري الشركة، وأرسل إلى كل مصنع طلب يتضمن يوماً مُحدداً للمندوبين لإبرام العقد النهائي.

وصل "جي. بي. آر" ممثلاً لأحد المصانع إلى المدينة وكان مُصاباً بالتهاب حاد في الحنجرة، قال "مستر آر" وهو يحكي قصته لأحد فصولي الدراسية:

"عندما جاء دوري في الحديث، ضاع صوتي وكُنتُ أهمس بصعوبة، وأدخلوني أحد الحُجرات، ووجدتُ نفسي وجهاً لوجه مع مهندس النسيج، ووكيل المشتريات، ومدير المبيعات، ورئيس الشركة، كانوا جميعاً يجلسون حول إحدى الموائد. كتبتُ على ورقة: "أيُها السادة، إنني عاجز عن الكلام، لقد ضاع صوتي".

قال الرئيس بعد أن أطلع على الورقة:

"سأتولى الحديث نيابة عنك، وقام بعرض عينات، وامتدح النقاط الجيدة، وثارت مناقشة حيوية حول مميزات سلعتي، كان الرئيس معجباً بسلعتي، حيث كان يتحدث نيابة عني، وكانت مشاركتي الوحيدة ابتسامة هنا أو إيماءة هناك.

وكان من نتيجة هذا المؤتمر العزيز أنني فُزتُ بالصفقة، وهي تُقدر بحوالي نصف مليون ياردة من قماش التنجيد بقيمة إجمالية حوالي مليون وستمائة ألف دولار، وهي أكبر صفقة أبرمتها في حياتي.

إنني مُتأكد أن فقدان صوتي هو الذي جعلني أفوز بالصفقة، فقد كانت لديّ فكرة خاطئة عن الموضوع كله، وقد اكتشفت بمحض الصدفة أن من المثمر أن تجعل الآخرين يتحدثون.

ظهر إعلان في الصفحة المالية مؤخراً في صحيفة "النيويورك هيرالد تريبيون" تطلب فيه إحدى الشركات رجلاً له قدرة وخبرة فذة، فتقدم تشارلز كوبليس، وأرسل طلباً إلى العنوان، وبعد أيام وصله خطاب يدعوه لمقابلة شخصية، وقبل أن يستدعى قضى وقتاً في "وول ستريت" يجمع المعلومات عن الشركة وعن صاحبها وخلال المقابلة الشخصية قال أمام لجنة الاختبار التي يرأسها مدير الشركة:

"لا شك أنني فخور بالارتباط بشركة مثل شركتكم والتي لا توجد سجلات في أي شركة تضارع سجلاتها المشرفة، أعرف أنكم بدأتم العمل قبل ثمان وعشرين سنة بحجرة مكتب واحدة، وكاتب اختزال، أليست هذه حقيقة؟

ولأن كل رجل ناجح يحب أن يستعيد ذكرياته، فقد فعل المدير الشيء نفسه، واستغرق في ذكريات كفاحه المبكر، وكيف أنه بدأ العمل وفي حوزته أربعمائة وخمسون دولاراً نقداً ولديه فكرة تلح عليه، وكيف كافح الفشل

والخيبة وقاتل اليأس وعمل حتى أيام الأحد والإجازات من اثنتي عشرة ساعة إلى ستة عشر ساعة في اليوم، وأنه في نهاية المطاف انتصر على كل العقبات حتى أنه أصبح قبلة أنظار رجال وول ستريت، في النهاية سأل رئيس اللجنة مستر كوبليس عن خبرته، ثم استدعى أحد نوابه وقال له:

"هذا الرجل هو الذي كنا نبحث عنه".

لقد تجشم مستر كوبليس مشقة جمع المعلومات عن صاحب العمل المقبل، وقد أظهر اهتماماً بالرجل وبمشكلاته، كما جعل الرجل يتحدث طوال الوقت، وبذلك كوّن انطباعاً مريحاً.

قال "لاروتشفوكولد" الفيلسوف الفرنسي: "إذا أردت أن يكون لك أعداء، تفوق على أصدقائك، لكن إذا أردت أن يكون لك أصدقاء، دع أصدقائك يتفوقون عليك".

لماذا يكون هذا صحيحاً؟ لأن أصدقاؤك عندما يتفوقون علينا يشعرون بالأهمية، ولكن إذا تفوقت عليهم، فإن ذلك يُعطيهم إحساساً بأنهم أقل منك ومن هنا ينشأ الحسد والغيرة.

وللألمان مَثلٌ يقول: "إن السرور الذي نشعر به ويكون عظيماً هو ذلك السرور برؤية سوء طالع الذين حسدناهم".

نعم، لا تتعجب فمن المحتمل أن يشعر أصدقاؤك بالرضا والسعادة إذا حاصرتك المتاعب والمشاكل، ومن ثم دعنا نقلل من شأن إنجازاتنا، ولنكن متواضعين، فهذا هو النجاح الدائم.

كان "أرفن كوب" له أسلوب رائع حقاً، وذات يوم قال أحد المحامين له وهو في منصة الشهود:

"إنني أفهم يا مستر كوب، بأنك واحد من أكثر المحامين شهرة في أمريكا، فهل هذا صحيح؟

أجاب كوب: "من المحتمل أنني كنت أكثر حظاً مما أستحق".

يجب أن نكون متواضعين، فنحن لا نساوي شيئاً كثيراً، فكلنا سنموت ويتم نسياننا تماماً بعد قرن من الزمان. إن الحياة قصيرة لدرجة أنها لا تتحمل الآخرين كي يتحدثوا عن إنجازاتنا التافهة، فلنشجعهم أن يتحدثوا عن شيء آخر غير هذا.

هل تعرف ما الذي يمكن أن يجعلك أبلهاً؟ ليس شيئاً ضخماً، إنها خمسة سنتات تشتري بها يوداً من الصيدلية القريبة وتحقن به غُدتك الدرقية، هذا هو ما يقف بينك وبين إلتحاقك بمستشفى الأمراض العقلية.

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقة تفكيرك، طبّق القاعدة رقم 6، وهي:

"دع الرجل الآخر يتحدث عن نفسه".

الفصل السابع

كيف تحصل على روح التعاون

مستر "أدولف سيلتز" من فيلادلفيا، أحد طلبتي، وجد نفسه فجأة في حاجة ماسة إلى بث الحماس في عُمّاله بعد أن فترت همّتهم، وعقد اجتماعاً لهم وحثهم على الحديث عما يتوقعونه منه، وكان يكتب كل نقطة يقولونها على السبورة، بعد ذلك قال: "سأستجيب لكل مطالبكم التي تودون تحقيقها، ولكن ماذا أنتظر منكم في مقابل هذا؟".

وجاءت الإجابات سريعة: الأمانة والإخلاص والحماسة في العمل، روح التفاؤل والتعاون المثمر، ثمان ساعات من العمل اليومي، وتطوع رجل منهم بأن يعمل أربعة عشر ساعات يومياً، وزرع أملاً جديداً في العمال وروحاً جديدة، وحماسة ونشاطاً، وكانت الزيادة في الإنتاج والمبيعات ضخمة بشكل لافت للنظر.

قال مستر سيلتز: "عمل الرجال معي يشبه الرواية الأدبية، فأنا أقوم بدوري وهم يقومون بأدوارهم، ومشاورتي لهم في أمر أمانيهم ورغباتهم كانت الصيحة التي حفزتهم على التعاون في قوة ونشاط".

ليس هناك إنسان يود أن تبيع له شيئاً بالقوة، أو تأمره بفعل شيء لا يريد

فعله، إننا كثيراً ما نفضل الشعور بأننا نشتري طواعية دون إكراه، وأننا نعمل ما نريد، إننا في حاجة للمشاورة في شأن آمالنا ورغباتنا وأفكارنا.

يوجين ولسون خسر آلاف الدولارات على الصفقات الخاسرة قبل أن يتعلم تلك الحقيقة، وينفذ مستر ولسون الاستوديوهات التي تتفنن في تصميم الأزياء وصناعة النسيج، وكان يزور مُصممي الأزياء الرئيسيين في نيويورك كل أسبوع لمدة ثلاث سنوات. قال مستر ولسون: لم يرفض أحد مقابلتي، ولكن لم يشتر أحد مني شيئاً، كان ينظر إلى الرسومات التي أقدمها له بعناية شديدة، ثم يقول:

"إننا لم نصل إلى اتفاق".

وبعد مائة وخمسين مرة من الفشل، أدرك ولسون أنه يجب أن يُنشط ذهنه، وقرر أن يخصص إحدى الأمسيات من الأسبوع لدراسة السلوك الإنساني وتطوير أفكاره وتوليد حماسة جديدة، شعر بحافز شديد لتقديم اقتراحات جديدة، التقط نصف دستة من الرسومات التخطيطية التي لم تنته بعد، وكان الفنانون يقومون بتنفيذها واندفع إلى مكتب المشتري، وقال له: "إنني أطلب منك معروفاً صغيراً أنتَ تقدر عليه، هذه بعض الرسومات التي لم تتم بعد، هل تتفضل وتخبرني كيف يمكن إنجازها بالصورة التي تحوز فيها على إعجابكم؟"

نظر المشتري إلى الرسومات برهة دون أن يتفوه بكلمة واحدة ثم قال: "دعها هنا بضعة أيام يا مستر ولسون، ثم تعال لتزورني".

وعاد ولسون بعد ثلاثة أيام وحصل على الاقتراحات التي طلبها، وحمل الرسومات معه وعاد إلى الاستوديو وتم الانتهاء منها وفقاً لأفكار المشتري، وقُبلت فوراً.

حدث ذلك منذُ تسعة أشهر مضت، ومنذ ذلك الحين والمشتري يطلب المزيد

من التصاميم، وكلها مُنفذة وفقاً لأفكاره، والنتيجة أكثر من ستة عشر ألف دولار كعمولة له. قال مستر ولسون: "إنني أدرك سبب فشلي لعدة سنوات، لقد كنتُ أحث الزبون على شراء ما أعتقد أنه يجب أن يشتريه، والآن أفعل العكس، أحثه على تقديم أفكاره لي، فيشعر أنه يبتكر التصميمات، وهو يفعل ذلك فعلاً؛ أنا لا أبيع له الآن، هو الذي يشتري".

عندما كان ثيودور روزفلت حاكماً لولاية نيويورك قام بأعمال كثيرة فذة، واستمر على علاقة طيبة مع الزعماء السياسيين، واستطاع أن يقوم بإصلاحات كانوا يكرهون تنفيذها ويعارضونها أشد المعارضة، وإليكم الطريقة التي فعل بها ذلك:

عندما كانت تخلو وظيفة هامة، كان يدعو الزعماء السياسيين لتقديم اقتراحاتهم لشغل هذه الوظيفة. يقول روزفلت: "ربما كانوا يقترحون رجلاً غير صالح، فأقول لهم: إن تعيين مثل هذا الرجل لن يكون مُفيداً سياسياً، حيث لن يوافق الجمهور عليه، فيقدمون رجلاً آخر، فإن كان فيه ما يؤخذ عليه، ولا يصلح للمنصب أقول لهم: إن هذا الرجل لن يُحقق ما يتوقعه الجمهور، ويكون مرشحهم الثالث شخصاً مناسباً للوظيفة ولكنه ليس أكثر الناس مناسبة، ثم أشكرهم وأطلب منهم أن يحاولوا مرة أخرى، ويكون اقتراحهم الرابع مقبولاً لأنهم اختاروا الرجل المناسب الذي اخترته أنا، ثم أُعبر لهم عن امتناني لمساعدتهم، وأُعين الرجل في المنصب وهم يعتقدون أنهم هم الذين اختاروه، وأخبرهم أني فعلت تلك الأشياء من أجل إرضائهم.

تذكّر: إنه استشار الرجل الآخر وأظهر احترام مشورته، وعندما كان روزفلت يعين أحداً يجعل الزعماء الآخرين يشعرون بأنهم هم الذين اختاروه للوظيفة، وأن تلك هي فكرتهم.

تسلّم الدكتور "س" الخطاب التالي:

لقد انتهى مصنعنا مؤخراً من خط إنتاج جديد لأجهزة أشعة أكس، وقد وصلت أول شحنة من هذه الماكينات إلى مصنعنا، ولكنها ليست على ما يرام، ونحن نعلم ذلك، وسنكون ممتنين لكم بصورة عميقة ولو كان لديكم الوقت لفحصها وإبداء الرأي في كيفية جعلها أكثر قدرة على الخدمة لمهنتكم، نحن ندرك كم أنتم مشغولون، وكم أكون مسروراً لو أرسلت لكم سيارتي في أي ساعة تحددونها.

قال دكتور "س" وهو يسرد هذه الحادثة أمامنا بالفصل:

"لقد اندهشت جداً عندما استلمت هذا الخطاب، فلم يسبق أن طلب أحد من صُنّاع أجهزة أكس مشورة، هذا جعلني أشعر بأهميتي، كنت مشغولاً طوال الأسبوع، ولكني ألغيت موعد غداء لكي ألقي نظرة على تلك الأجهزة، ولما تفحصتها بعناية ودرست مميزاتها اكتشفت بنفسي كم أنا معجب بها.

لم يحاول أحد أن يبيع لي هذه الأجهزة، شعرتُ أن فكرة شراء تلك الأجهزة للمستشفى هي فكرتي، لقد أقنعت نفسي بمميزاتها وزكّيتها كي تحصل عليها المستشفى.

كان الكولونيل "إدوارد هاوس" يتمتع بنفوذ ضخم في الشؤون الوطنية والدولية عندما كان ويلسون رئيساً، وكان الرئيس ويلسون يعتمد على مشورة هاوس في الشؤون السرية أكثر من اعتماده على وزرائه.

فما هي الوسيلة التي استخدمها الكولونيل للتأثير على الرئيس؟

من حُسن الحظ أننا نعرف تلك الخطة، فقد أفضى بها "هاوس" نفسه

لصديقه "آرثر هدون سميث، والذي استشهد بها في إحدى المقالات التي نشرها في جريدة "سترداي إيفننج بوست".

قال هاوس: "بعد أن تعرفت على الرئيس، علمتُ أن أفضل طريقة لإيصال الفكرة إلى ذهنه هي أن أشير إليها بشكل عابر كي أجعله يهتم بها، ويُفكر فيهاو كأنها من أفكاره هو، وقد اكتشفت هذه الحقيقة عن طريق المصادفة، فقد كنت أزوره في البيت الأبيض، وسألني بشأن إحدى السياسات التي كان يزمع القيام بها. فأخبرته بمقترح كان يبدو أنه لم يقتنع به وبالتالي لم عليه، ولكن بعد عدة أيام وعلى مائدة الغداء كنت مُندهشاً عندما سمعته يقدم اقتراحي على أنه اقتراحه".

هل قاطعه "هاوس" وقال له: إنها ليست فكرتك إنها فكرتي أنا، كلا، لم يكن هاوس ليفعل ذلك فهو كيّس فطن، فلم يكن مهتماً بمن يُنسب له الفضل، كانت النتائج هي التي تهمه، وعلى هذا ترك ويلسون يعتقد أنها فكرته، بل فعل هاوس أكثر من ذلك، حيث نسب إليه فضل اكتشاف جميع الأفكار الفذة.

لذا إذا أردت أن تؤثر في الناس وتشدهم إلى طريقتك في التفكير دع الشخص الآخر يشعر أن تلك هي فكرته.

منذ خمسة وعشرين قرناً مضت، قال حكيم صيني اسمه لاوتسي حكمة بليغة يمكن لقراء هذا الكتاب الاستفادة منها والحصول على أروع النتائج:

"إن الحكيم الذي يرغب أن يكون أعلى الناس يكون أقل منهم، وإذا أراد أن يتقدم عليهم كان خلفهم، فإن السبب في أن الأنهار والبحار تتلقى عطايا المصارف الجبلية والجداول أنها تكون أسفل منها".

الفصل الثامن

عبارة تصنع لك المعجزات

يقول "كينيث جوود" في كتابه: "كيف يمكنك تحويل الناس إلى ذهب":
"توقف دقيقة لكي تكتشف عظَمَ حجم اهتمامك بشؤونك الخاصة واهتمامك المتواضع بشؤون الناس، وتأكد أن أي إنسان يفكر ويشعر بنفس الطريقة، ويحس بنفس الإحساس، فإذا أدركت هذا فقد بلغت في معاملة الناس مرحلة متقدمة، فإن النجاح في معاملة الناس يعتمد على التفهم والإدراك لوجهة نظر الشخص الآخر".

لقد اعتدتُ لسنوات أن أستمتع بالمشي وركوب الخيل في أحد المتنزهات بالقرب من بيتي، وكنتُ أُبجِّل شجرة البلوط، ولذا كنتُ أشعر بالحزن لرؤيتي الأشجار الصغيرة وهي تُباد بالنيران مع عدم وجود حاجة إلى ذلك، ولم تكن النيران نتيجة إهمال المدخنين، ولكن كانت بسبب الصبية الذين يذهبون إلى المنتزهات ويقومون - على فطرتهم - بطهي السجق أو البيض تحت الأشجار.

وكانت النيران تحتدم أحياناً بعنف لدرجة تستدعي الاستعانة بإدراة الحريق لمكافحة النيران الهائلة.

كانت هناك لافتة على حافة المتنزه تُنذر مَن يُشعل النار بالحبس أو الغرامة إلا أن اللافتة كانت مُعلقة في مكان مهجور من المتنزه، وقليل من رواده مَن اطلع عليها، وكان أحد رجال الشرطة يُشرف على المتنزه، ولكنه كان لا يقوم بواجبه كما ينبغي، فاستمرت النيران في الاشتعال موسماً بعد موسم!

وفي أحد المرات، رأيت ناراً تشتعل فاندفعت إلى أحد رجال الشرطة وأخبرته عنها وطلبتُ منه إبلاغ إدارة الحريق، ولكنه ردَّ بلا مُبالاة بأن ذلك ليس من عمله، لأن المنطقة لا تقع ضمن منطقة نفوذه، ودبَّ اليأسُ إلى نفسي، فركبت حصاني، وتوجهت إلى هناك وحذّرتُ الأولاد بأسلوب سلطوي، وأخبرتهم بأنهم إذا رفضوا فسأقبض عليهم. كنتُ فقط أُفرغ شحنة مشاعري، وعينتُ نفسي حامياً للممتلكات العامة، كنتُ أفعل ذلك دون التفكير في وجهة نظر الأولاد، طبعاً استجاب الأطفال ولكن ببرود وأطفئوا النار وذهبوا ولكنهم رجعوا في اليوم التالي وأضرموا ناراً أخرى. هذه المرة قررت أن أذهب وأحاورهم بأسلوب آخر:

"هل تمتعتم بوقتكم يا أولاد؟ ما الذي ستطهونه للعشاء؟... لقد كنتُ أعشق إشعال النار عندما كنتُ صبياً وما زلتُ أحب ذلك، ولكنكم تعلمون مدى خطورتها في المتنزه، وأنا أعلم أنكم لا تودون إحداث أي نوع من الضرر. إن هناك أولاداً آخرين يرون النار التي تشعلونها فيشعلون نيراناً أُخرى ولا يطفئونها عندما يرحلون إلي بيوتهم، وتلتهم النيران الأوراق الجافة والأشجار اليافعة، ولن تكون لدينا أشجاراً جميلة كهذه إذا لم نكن حريصين عليها، ومن الممكن الزج بكم في السجن لأنكم تشعلون النار، ولكنني لا أرغب في هذا ولا أريد أن أفسد متعتكم، إنني أُحب أن أراكم وأنتم تستمتعون بوقتكم، ولكن هلا تفضلتم بإزالة هذه الأغصان بعيداً عن النار وإهالة التراب على النار قبل انصرافكم إلى بيوتكم! وفي المرة القادمة إذا أردتم بعض المرح، فهل تتكرمون

بإشعال النار فوق التل في حفرة رملية؟ لن يحدث أي ضرر هناك، شكراً لكم أيها الأولاد، استمتعوا بوقتكم!!".

إنه اختلاف كبير أحدثه هذا النوع من الحديث، وياله من اختلاف في الأثر، فقد جعل الأولاد يتعاونون دون تذمر ولا ضيق، ولم يضطروا ويُجبروا على طاعة الأوامر وانقذوا ماء وجوههم، لقد شعروا بأنهم افضل، وأحسست بالارتياح لأني عالجت الموقف آخذاً في الاعتبار وجهة نظرهم.

قال "وي دوتهام" عميد الكلية التجارية بهارفارد:

"إنـي أُفضّل أن أسير ذهاباً وإياباً أمام مكتب عميلي لمدة ساعتين قبل المقابلة من أن أقابله وليس لديّ فكرة واضحة عما سأقوله، وماذا سيكون رده، وما هي اهتماماته ودوافعه".

فإذا أردت أن تغير الناس دون كراهية أو إهانة طبق القاعدة 8، وهي:

"حاول بأمانة أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر".

الفصل التاسع

ما الذي يريده كل إنسان؟

أتريد أن تمتلك عبارة سحرية تضع حداً للجدل وتخلصك من المشاعر السيئة تجاهك وتُشيع الروح الطيبة، وتجعل الشخص الآخر يستمع إليك بانتباه؟

قُل لمُحدثك: "إنني لا ألومك مقدار ذرة على إحساسك تجاه هذا الموضوع، ولو كنت مكانك لأحسست نفس الإحساس، واتخذت نفس الموقف تماماً".

إجابةٌ من هذا النوع كفيلة بأن تُهدئ أكثر الأشخاص حدة ومشاكسة وجدلاً ويمكنك أن تقول ذلك وأنت صادق مائة في المائة لأنك لو كنت مكانه لما فعلت مثلما فعل، ولنأخذ آل كابوني كمثال، وافترض أنك في نفس جسم ومزاج والعقل الذي امتلكه آل كابوني، وافترض أنك في نفس بيئته وتجاربه من الإجرام المتناهي، من المُحتمل أن تكون عندئذ مثله تماماً، فالمكان الذي كان فيه جعل منه مجرماً سفاحاً.

إن السبب الوحيد في أنك لم تُخلق حية رقطاء، هو أن أبويك لم يكونا حيتين رقطاوين، والسبب في أنك لا تُقدّس البقرة ولا تعتبر الأفعى مقدسة هي أنك لم تولد في أُسرة هندوسية تعيش على ضفاف نهر "لبراهما بوترا".

ليس لك يد فيما أنت عليه الآن، تذكر ذلك إذا أتاك رجل غاضبٌ ثائر فإنه لا يستحق منك اللوم، بل يستحق أن تُشفق عليه مما هو فيه، ثق به وتعاطف معه، لأنه لا دخل له فيما هو فيه.

إن ثلاثة أرباع الذين ستقابلهم غداً عطشى وتواقون للعطف والتقدير، قدّم لهم هذا العطف، يهبوك حبهم وتقديرهم.

كنت أتحدث ذات مرة في برنامج إذاعي عن "لويزا ماي ألكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات"، وأنا أعرف بالطبع أنها عاشت وألفت كتبها الخالدة في "كونكورد" في ولاية "ماساشوستس" ولكن دون تفكير وقعتُ في خطأ فذكرت أني زُرتها في بيتها في "نيو مبشير" وكررتُ ذلك مرتين، فتلقيت بعد ذلك طوفاناً من الخطابات والبرقيات والرسائل اللاذعة والتي كانت عباراتها تطن في إذني كنحلة، كان الكثير من هذه الخطابات ساخطاً وبعضها جارح، إلا أن إحدى سيدات سكان المستعمرات، وكانت تعيش وقتها في فيلادلفيا صبت غضبها عليّ بتوقح ومرارة وكأني اتهمت مس "ألكوت" بأنها من آكلي لحوم البشر في غينيا الجديدة.

وبينما كنتُ أقرأ خطابها قلتُ لنفسي: "شكراً لله لأني لم أتزوج هذه المرأة" شعرت كأني أكتب قائلاً لها أنه رغم ارتكابي خطأً جغرافياً فهي قد ارتكبت خطأً فادحاً في أصول الذوق واللياقة!.

كان من المحتمل أن تكون هذه الكلمة هي جملتي الافتتاحية، ثم أقول لها ما أُريد، ولكنني لم أفعل فقد كبحت جماح نفسي وأدركت أن الحمقى حاديّ الطبع هم الذين يفعلون ذلك.

يقول دكتور "آرثر جيتس" في كتابه الرائع "سيكولوجية التعليم": "إن

العالم كله يتلهف إلى التعاطف، فالطفل يتلهف إلى إظهار إصابته أو يُحدث جرحاً أو كدمة لكي يكسب مزيداً من العطف.

ولنفس الغرض فإن البالغين يبالغون في إظهار إصاباتهم وحوادثهم التي تعرضوا لها، وأمراضهم، وبخاصة تفاصيل العمليات الجراحية، وهكذا... لكي يحصلوا من المستمعين على العطف والإشفاق، وسواء أكان الأمر حقيقة أم خيالاً فإنه شائع عن الإنسان في العالم لكله".

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى أسلوب تفكيرك، فاتبع القاعدة رقم 9، وهي:

قدِّر أفكار الشخص الآخر وابدِ عطفك على رغباته.

الفصل العاشر

نداء يحبه كل إنسان

إذا أردتَ أن تُغير طباع الناس، وجب أن تستعين بالدوافع النبيلة في نفوسهم، فهل ترى أن هذا أمراً عسيراً يتعذر تطبيقه في الحياة العملية؟

لنرَ ذلك، ولنأخذ مثالاً هو حالة هاملتون فاريل وهو صاحب شركة "فاريل مشتشل في جلنولدن بولاية بنسلفانيا".

كان عند مستر فاريل مُستأجرٌ ناقم كثير السخط، يُهدد بترك المسكن، وكان متبقياً على انتهاء مدة عقد الإيجار أربعة أشهر وبإيجار يبلغ خمسة وخمسين دولاراً في الشهر، ومع هذا فقد أرسل إخطاراً بأنه سيترك المكان فوراً، بغض النظر عن عقد الإيجار.

قال مستر فاريل، وهو يسرد تلك القصة أمام أحد فصولي:

"كان هذا الرجل يسكن بيتي في فصل الشتاء، وهو أسوأ فصول السنة وأقلها ازدحاماً براغبي السكن، فإذا أخلى الساكن البيت فأنا أعلم أنه يصعب تأجيره مرة أخرى قبل الخريف، وأن مائتين وعشرين دولاراً ستذهب هباء،

صدقوني تملكني الغضب، وكان من المحتمل أن أمسك بخناق هذا المستأجر، وأن أنصحه بقراءة عقد الإيجار مرة أخرى، وكان من الممكن أن أُفهمه أنه إذا ترك المكان، فإن الرصيد الكامل للإيجار للفترة المتبقية سوف يدفعه كاملاً، ولكني فكرت بشكل مختلف، وسلكت طريقاً آخر وبدأت في الحديث إلى المستأجر العنيد:

"مستر، لقد استمعتُ إلى قصتك، وما زلت لا أُصدق أنك تنوي الانتقال إلى منزل آخر، ومن خبرتي بالناس أرى أنك رجل تُحافظ على كلمتك، في الحقيقة أنا متأكد من ذلك وعلى استعداد للمراهنة عليه، ولذا أقترح عليك أن تؤجل قرارك بعض الوقت وتفكر فيه مرة أخرى، ثم تخبرني إذا ما كنت تريد الانتقال إلى مكان آخر، وصدقني سأقبل قرارك النهائي، وسوف أمنحك حق التنازل عن حقوقي كاملة، وأقول لنفسي إني كنتُ مُخطئاً في تقديري، ومع ذلك كله، فإنني لا زلت أؤمن بأنك رجل يُحافظ على وعده، وستتصرف وفقاً للعقد الذي بيننا، فنحن في نهاية الأمر إما آدميون وإما قرود والخيار متروك لنا".

عند حلول الشهر التالي جاءني هذا السيد، دفع الإيجار بنفسه، لقد ناقش الأمر مع زوجته، هذا ما قاله، وقررا البقاء، وتوصلا إلى أنه من الشرف لهما أن يلتزما بمضمون العقد.

عندما نشرت إحدى الصحف صورة للّورد "نورثكليف" لم يكن يريد نشرها، كتب خطاباً إلى رئيس التحرير، لم يقل له: "برجاء عدم نشر صورتي هذه مرة أُخرى، إنني لا أحبها؟" كلا، بل لجأ إلى دافع اللعب على وتر إنساني هو حب الأبناء للأمهات، فقال له: "برجاء عدم نشر صورتي هذه بعد ذلك! إن أمي لا تحبها".

وعندما رغب "جون روكفلر" في منع الصحف من التقاط صور لأطفاله لجأ إلى دافع نبيل، فلم يقل لهم: "إنني لا أُريد نشر تلك الصور!" كلا، بل لجأ إلى الرغبة التي تُحركنا جميعاً للإحجام عن إيذاء الصغار، فقال: "أنتم لكم أطفال، بعضكم له أطفال، وتعلمون أنه ليس من المستحسن بالنسبة للصغار أن ينالوا مثل هذه الشهرة الكبيرة!".

لم يكن "سايروس كيرتس" الصبي الفقير والذي أصبح من أصحاب الملايين، وصاحب جريدَتَيْ: "ستردَي إيفننج بوست"، و "ليديز هوم جورنال" في بداية حياته لم يكن قادراً على دفع إجور محررين مثل التي تدفعها مجلات أُخرى، ولم يكن لديه المقدرة المالية على استكتاب كتاب من الدرجة الأولى، ولذا لجأ إلى الدوافع النبيلة، فعلى سبيل المثال، فقد حدث "لويزا ماي إلكوت" مؤلفة كتاب "نساء صغيرات" الشهيرة بأن تكتب له، وكتبت له في مقابل أن تبرع بمائة دولار للجمعية الخيرية التي تُشرف عليها.

ربما يقول بعض الشكاكين: "إن المادة ربما لا تؤثر في نورثكليف وروكفلر أو روائية عاطفية مثل لويزا"، ولكن أخبرني ماذا تفعل هذه الدوافع بالنسبة للمعاندين الذين يجب أن أُحَصِّل منهم الفواتير!.

ربما يكون المتشكك على صواب، فليس هناك مبدأ يسري على كل الناس ويطبق في كل الحالات، وإذا حصلتَ على نتائج باهرة وجميلة فلماذا التغيير، وإذا لم تحصل على نتائج فلماذا لا تجرب؟!

على كل حال، أعتقد أنك ستتمتع بقراءة هذه القصة الحقيقية التي رواها جيمس توماس أحد طلبتي السابقين:

"رفض ستة من عُملاء إحدى شركات السيارات أن يدفعوا الفواتير

المستحقة عليهم بحجة أن الشركة أخلّت بأحد تعهداتها، وأن بعض المصروفات كان غير صحيح، وفي نفس الوقت كان كُلٌّ عميل قد وقّعَ على عقد ينص بأنه قد نال حقه كاملاً، وكانت الشركة تعلم أنها على حق، وكانت هذه أولى أخطائها؛ إذ صرحت للعملاء بذلك.

وإليك الخطوات التي اتخذها العاملون في قسم الحسابات بالشركة لتحصيل المبالغ المتأخرة:

1 - ذهبوا إلى كل عميل وأخبروه بفضاضة أنهم جاءوا لتحصيل الفاتورة المستحقة عليه منذ فترة سابقة.

2 - أوضحوا أن الشركة على حق دائماً، ومعنى هذا أن العميل هو المُخطئ دوماً.

3 - صّرحوا أن الشركة تعلم عن السيارات أكثر مما يعلمونه، ومن ثم لا معنى للمناقشة والجدل!

4 - وماذا كانت النتيجة: تنازعوا وتجادلوا دون طائل. هل تصلح أي من هذه الوسائل لاسترضاء العميل، أو تسوية الحساب؟ يمكنك أن تُجيب بنفسك.

وفي هذه المرحلة من تأزم العلاقات، كان رئيس قسم الحسابات على وشك إحالة الأمر للقضاء للفصل في الخصومة لولا أنه تنبه قبل فوات الآوان، وتحرى عن هؤلاء فعرف أنهم من أفضل عملاء الشركة، وأنهم لم يتأخروا عن تسديد حساباتهم من قبل، فأدرك أن في الأمر شيء خطير فيما يتعلق بتحصيل الفواتير، وعلى هذا استدعاني وطلب مني تحصيل تلك الحسابات من هؤلاء العملاء، وإليكم الخطوات التي اتخذتها:

1 . كانت زيارتي لكل عميل بطريقة مماثلة، وكنت أعلم أن الفاتورة صحيحة بالكامل، ولكنني لم أقل ذلك وفسرتُ زيارتي بأنني حضرت لاكتشاف الخلل بين الشركة والعملاء، ولإعادة العلاقات الحسنة إلى ما كانت عليه.

2 . أوضحت أنني ليس لديّ رأي لأبديه، وأستمع جيداً للعميل مؤكداً أن الشركة لا تقطع ببطلان دعواهم.

3 . أفهمه أن السيارة التي اشتراها هي في اعتبارنا في المحل الأول، وأنه يعرف عن سيارته أكثر من أي شخص آخر، فهو المرجع الوحيد في هذا الأمر.

4 . استمعت إلى كل منهم باهتمام، وأبديتُ تعاطفاً مع وجهة نظره.

5 . وفي النهاية يصبح العميل في حالة نفسية معتدلة تُمكّنه من النقاش الهادئ، وهنا ألجأ إلى الدوافع النبيلة داخله، فأقول: إن الموضوع برمته قد أُسيء فهمه ومعالجته، وأن سوء التفاهم بين مندوبي الشركة وبينه أمر يؤسف له، وما كان ينبغي أن يحدث، إنني أعتذر، وحيث أنني هنا أستمع إلى قصتك، فإني أدرك مدى أمانتك، وحيث أنك صبور وغير متحيز، فإني أتوسل إليك أن تفعل شيئاً من أجلي، إنه شيء تستطيع أن تفعله أكثر من أي شخص آخر، ها هي فاتورتك، وأنا أثق فيك، وأطلب منك أن تُحدد المبلغ كما لو كنت مديراً للشركة، سأترك الأمر كله لك، ولك أنّ ما تقوله سيُعمل به".

يقول مستر توماس:

"لقد علمتني التجربة أنه عندما لا تكون لديك معلومات مؤكدة عن العميل، فإن القاعدة الأساسية هي أنه مخلص وأمين وصادق، وأنه راغب في

تسديد ما عليه طالما كان صحيحاً، فالناس أغلبهم يرغبون في الالتزام، والشواذ بالنسبة لهذه القاعدة قليلون، وإنني مقتنع أن الفرد الذي يميل إلى التحايل سوف يتغير إلى الشكل الإيجابي إذا جعلته يشعر أنه أمين ومستقيم وعادل.

لذا إذا أردت الناس إلى جانبك وتجذبهم إلى طريقة تفكيرك، طبق القاعدة رقم 10:

"إلجأ إلى الدوافع النبيلة".

الفصل الحادي عشر

السينما تفعل ذلك، والإذاعة تفعل ذلك، لماذا لا تفعله أنت؟

منذ بضعة سنوات مرّت، تعرضت جريدة "فيلادلفيا بولتين" لحملة من الإشاعات والتشهير، كانت تتداولها الألسُن، وكانت الإشاعة هي أن الصحيفة تقتصر على الإعلانات، وتكاد تخلو من الأخبار والمقالات، وأنها لم تعد تجذب القُراء، وأن جريدة كهذه مصيرها الفشل القريب، وكان لا بد من إجراء فوري لإخماد تلك الأقاويل الكاذبة.

ها هي الطريقة التي تم القضاء بها على تلك الأقاويل:

قامت الجريدة باستخراج كل مادة إخبارية وموضوع في يوم عادي، وقامت بتصنيفها في كتاب تم طبعه يحوي كل الأخبار والمواد في 307 صفحة، وباعته بسَنْتَيْن بدلاً من دولارين.

قضى الكتاب قضاءً تاماً على الإشاعة، واتضح أن الصحيفة تنشر المواد المسلية، وتهتم بالحقائق، وتحمل مادة نافعة مفيدة، لقد صُنع الكتاب من "قالب تمثيلي"، وأظهر هذه الحقيقة بأكثر ما تستطيع إظهارها المناقشات والحقائق المجردة.

ولتقرأ كتاب "كينيث جوود"، و"زين كوفمان"، و"فن العرض"، ففيه عرض للإثارة التي يعمل بها الذين يُحسنون عرض سلعهم ويربحون مكاسب طائلة.

قدّم "ريتشارد بوردن"، و"الفين بوسي" من جامعة نيويورك تحليلاً لخمسة عشر ألف مقابلة شخصية لمندوبي المبيعات، وألفا كتاباً عنوانه: "كيف تكسب المناقشات"، وقدما نفس المبادىء في محاضرة عنوانها "ستة مبادئ للبيع"، وتم تحويلها إلى فيلم تسجيلي لعرضه أمام مندوبي المبيعات في المئات من المؤسسات الكبرى، ولم يشرحا المبادئ التي استنبطاها من بحثهما، ولكنهما قاما بتمثيلها، وقاما بحرب كلامية أمام المستمعين لإظهار طرق البيع الفاشلة، وطرق البيع الناجحة.

كان على "جيمس بوينتون" من جريدة "ذي أمريكان ويكلي" أن يقدم تقريراً مطولاً عن السعر الذي يجب أن يباع به منتج جديد. كانت الشركة قد قامت بإنتاجه من مستحضرات" الكولد كريم" وكانت هناك حاجة ملحة لبيانات حول معدلات التخفيف، وتحديد السعر بشكل سريع، وكان عليه لكي يعد تقريره أن يستشير رجلاً خبيراً في شؤون التسعير، ولكن محاولته باءت بالفشل؛ لأنه أشار برأي، ورأى الخبير رأياً آخر.

وقد فشلت أول طريقة لإنجاز الموضوع في ذلك الحين.

قال مستر بوينتون:

"دخلتُ في مناقشات عقيمة بشأن الوسائل المستخدمة في استقصاء الحقائق، فقد أخذ الخبير يناقشني وأناقشه، قال لي أنني مخطئ في تقديري، وحاولتُ أن أبرهن له أنني على حق، وانتهى وقت المقابلة ولم أحصل على نتيجة.

وفي المرة التالية لم أعرض عليه أرقاماً وحقائق، بل ذهبت إليه وقررتُ أن أسرد له الحقائق في قالب تمثيلي.

عندما دخلتُ عليه مكتبه كان مشغولاً بمكالمة تلفونية، فانتهزتُ هذه الفرصة وفتحت حقيبتي وأفرغت ما فيها، اثنين وثلاثين وعاءً من المستحضر، وضعتها على مكتبه، وكان على كل وعاء بطاقة فيها بيان بطريقة صنعه وكيفية استعماله وسعره.

فماذا حدث؟

لم تكن هناك حاجة إلى مناقشات، إنه شيء مختلف تماماً التقط أول وعاء وقرأ المعلومات على البطاقة، ودار حوار قصير وديّ بينه وبيني، طرح علي أسئلة، كان مهتماً إلى حد كبير، وأعطاني عشر دقائق لعرض ما عندي، إلا أن الدقائق العشر قد مرت، ثم عشرين دقيقة، فأربعين دقيقة، وبعد نهاية ساعة كنا لا نزال نواصل حديثنا.

لقد عرضتُ عليه هنا نفس المعلومات التي عرضتها سابقاً، ولكني هذه المرة كنت استخدم" القالب التمثيلي" وكم كان الفرق كبيراً!".

فإذا أردت أن تكسب الناس إلى طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة رقم 11 وهي:

عبّر عن أفكارك في قالب تمثيلي.

الفصل الثاني عشر

عندما لا يكون هناك حل، جرب هذا

كان "تشارلز شواب" يتفقد أحد مصانعه، فلاحظ أن العمال لم ينجزوا إنتاج الخصة المقررة من العمل، فاستدعى المدير ووجه إليه سؤالاً: "كيف لرجل في مثل براعتك وقدرتك يعجز عن تحفيز العمال على إنتاج ما هو مطلوب منهم؟".

أجاب الرجل: "لا أعرف، لقد مدحتهم ولاطفتهم، أقسمت ولعنت، هددت بالعقوبة والطرد، لكن لم يُجدِ معهم شيء، إنهم أشخاص غير منتجين".

كانت هذه المناقشة في نهاية اليوم، وقبل حضور الوردية الليلية وانصراف وردية النهار إلى منازلهم. قال شواب للمدير: "حسناً، أعطني قطعة طباشير" ثم التفت إلى أقرب رجل، وقال: "كم قطعة تم إنتاجها اليوم؟".

أجاب: "ست قطع".

وبدون أن ينطق بكلمة، كتب بالطباشير رقم ستة بالخط الكبير على الأرض، وانصرف، وبينما عمال الليل يدخلون المصنع شاهدوا رقم (6) وتساءلوا عما يعني؛ فأجابهم عمال النهار: "لقد كان صاحب المصنع هنا، وسألنا عن الكم الذي أنتجناه، فقلنا له: ستة، ومن ثم خط على الأرض الرقم".

وفي اليوم التالي سار "شواب" يتفقد المصنع فوجد عمال الليل أزالوا الرقم (6) وكتبوا مكانه الرقم (7) بخط كبير.

وعندما تسلم عمال النهار العمل في الصباح رأوا الرقم (7)، مكتوباً بالطباشير على الأرض، وهكذا اعتقد فريق وردية الليل أنهم أفضل من وردية النهار، هذا حسن، وأظهر الفريق الآخر تفوقهم، بدأوا العمل بحماس، وعندما غادروا المصنع في تلك الليلة، تركوا وراءهم الرقم (10) بخط كبير يُثير الإعجاب، وهكذا كانت الأعمال تسير إلى الأحسن، وبعد فترة قصيرة أصبح هذا المصنع الذي كان يسير ببطء في إنتاجه، أكثر المصانع إنتاجاً من بين مصانع شواب كلها.

تُرى ما الذي حدث؟

لنترك تشارلز شواب يحدثنا عن ذلك بنفسه، قال شواب:

لا شيء يثير الحماسة في الناس أكثر من إثارة المنافسة، ولست أعني المنافسة بمعناها الحرفي: المال الضخم، ولكني أقصد الرغبة في التفوق.

الرغبة في التفوق، التحدي! التخلي عن القفاز الواقي، أسلوب مؤكد للإغراء بالنجاح لذوي الهمة.

عرف تشارلز شواب قيمة التحدي، وهذا ما فعله الرئيس "بلات"، و"آل سميث" عندما كان "آل سميث" محافظاً لولاية نيويورك، كان سجن "سنج سنج" من أكثر سجون ويست ديفيل سوءاً في السمعة، وكان لا يوجد للسجن مدير، وكان المجرمون يتسللون منه، ولهذا كان الرجل ثائراً فقد كثرت الإشاعات والفضائح داخل أسوار السجن، وكانت شنيعة. وكان "سميث" في حاجة إلى رجل قوي ليحكم سجن سنج سنج بيد من حديد، ولكن من يكون؟

استدعى "لويس لويس" من "نيوهامبتون" ثم قال له:

"ما رأيك أن تتولى إدارة سجن سنج سنج، إنهم يحتاجون إلى مدير له خبرتك وحنكتك هناك".

ارتبك لويس وجمد في مكانه، ولم يقدر على الإجابة، كان يعرف ما تنطوي عليه الوظيفة من أخطار، فضلاً على أن المنصب كان يخضع لتقلبات السياسة وأهوائها، ونزوات السياسيين، لقد جاء إلى هذا المكان مأمورو سجن كثيرون وكلهم رحلوا، أكثرهم صبراً استمر ثلاثة أسابيع، وكان يدور في نفسه سؤال لا بد من حسمه:

هل يقبل المخاطرة؟

فلما رأى سميث تردده مال إلى الخلف وقال:

"أيها الشاب، إنني لا ألومك على فزعك، إنه مكان عنيف، لا يتحمله إلا رجل قوي، سوف أبحث عنه بنفسي".

كان سميث يتحدى، وقَبِلَ لويس التحدي وتسلم الوظيفة، واستمر حتى أصبح أشهر مأمور سجن على قيد الحياة، حتى لقد بيعَ من كتابه "عشرون ألف سنة في سجن سنج سنج" مئات الآلاف من النسخ، وقد أذاع في الراديو قصصاً عن حياة السجن أوحت بإنتاج العديد من أفلام السينما، أضف إلى ذلك، فإن محاولته في تهذيب المجرمين وتحويلهم إلى كائنات نافعة كانت في حكم المعجزات.

يقول "هارفي فاير ستون" مؤسس شركة "فاير ستون" الكبرى للإطارات والمطاط: "ليس المال وحده هو الذي يقرب بين الرجال الطيبين، ولكني أعتقد أنها المنافسة التي تستطيع أن تفعل هذا".

هذا كل ما يريده الرجل الناجح، المنافسة، إنها فرصة للتعبير عن الذات وإثبات تفوق الشخصية.

فإذا أردت أن تكسب ذوي الروح الوثابة، إلى جانب طريقتك في التفكير، اتبع القاعدة؟! وهي: ابدأ بالتحدي.

وباختصار

إثنتا عشرة طريقة لجذب الناس إلى طريقتك في التفكير

قاعدة (1): **لا تجادل، وأفضل طريقة لكسب نقاش هو تجنبه.**

قاعدة (2): **احترم آراء الشخص الآخر، ولا تقل لأحد أنه مُخطئ.**

قاعدة (3): إذا كنتَ مُخطئاً سلّم بخطئكَ.

قاعدة (4): استعن بالرفق ودع العنف.

قاعدة (5): **اسأل أسئلة تحصل على إجاباتها بـ "نعم".**

قاعدة (6): **دع الشخص الآخر يتحدث عن نفسه.**

قاعدة (8): **حاول أن ترى الأشياء من وجهة نظر الشخص الآخر.**

قاعدة (9): **تعاطف وقدّر أفكار الشخص الآخر ورغباته.**

قاعدة (10): **استعن بالدوافع النبيلة.**

قاعدة (11): **صغ وعبّر عن أفكارك في قالب تمثيلي.**

قاعدة (12): إبدأ بالتحدي.

الجزء الرابع

تسع طرق كي تسيطر على الناس دون إساءة إليهم أو استبداد أو عناد لهم

الفصل الأول

إذا كان لا بد من اكتشاف الأخطاء، فإليك الطريقة

كان أحد أصدقائي ضيفاً على البيت الأبيض في عطلة نهاية الأسبوع في عهد الرئيس "كالفين كولدج"، وبينما كان صديقي يتجه إلى مكتب الرئيس، سمعه يقول لسكرتيرته: "ما أجمل ثوبكِ هذا! إنه يُظهركِ كامرأة فاتنة جذابة!".

ربما كان هذا أجمل مديح منحه كالفين الصامت - كما كانوا يلقبونه - لإحدى سكرتيراته في حياته كلها، ومن ثم احمر وجه الفتاة من الخجل والارتباك، ثم قال كولدج: "لقد قلت ما قلته لأُسرّي عنك، ولأنكِ كفاءة ممتازة، من الآن فصاعداً أود أن تعتني عناية خاصة بالإتقان في العمل.

الراجح أن طريقته كانت واضحة المغزى إلى حد ما، إلا أن ذلك كان أروع نفسياً، فمن السهل أن نستمع إلى أشياء غير سارة بعد شيء من الثناء على خصالنا الجيدة.

يملأ الحلاق وجهه برغاوي الصابون قبل أن يحلق له، هذا ما فعله تماماً "ماكينلي" عام 1896 عندما كان مرشحاً لانتخابات الرئاسة، كتب أحد

الشباب الجمهوريين البارزين خطبة لتدعيم الحملة الانتخابية ولكن "ماكينلي" شعر أنها تافهة وسيئة، فربما أثارت موجة من الغضب والنقد، وإن كانت لا تخلو من نقاط جيدة، ولم يرغب "ماكينلي" أن يجرح إحساس الرجل ومشاعره، ولا أن يخمد حماسته الرائعة، وفي نفس الوقت عليه أن ينتقده، فكيف فعل ذلك بدهاء؟

قال ماكينلي: "يا صديقي، إنها خطبة رائعة وجميلة، لا يستطيع أي شخص أن يعد مثلها، وهناك مناسبات عديدة قد تصلح هذه الخطبة لأن تلقى فيها، ولكن هل تلائم هذه الخطبة الموقف الراهن؟ أنا أقدر وجهة نظرك، ولكن يجب أن أقدر وجهة نظر الحزب، عُد إلى بيتك واكتب خطبة وفق الخطوط التي سأمليها عليك، وارسل لي نسخة منها.

وهذا ما فعله الشاب تماماً، وضع ماكينلي خطوطاً عامة بالقلم الرصاص ساعدته على صياغة الخطبة الثانية، والتي كانت أروع ما قيل في الحفل.

واليكم خطاباً ثانياً كتبه "إبراهام لينكولن". وكان هذا أشهر خطاب كتبه - إلى مسز "بكسبي" يعبر فيها عن حزنه لوفاة أولادها الخمسة في المعركة، ومن الراجح أن هذا الكتاب استغرق كتابته خمس دقائق، وقد بيعَ في مزاد علني عام 1926 بمبلغ 12 ألف دولار، وهو مبلغ لم يستطع لنيكولن أن يوفره في نصف قرن من العمل الشاق.

كان تاريخ الخطاب في يوم 26 إبريل عام 1863، خلال أحلك فترات الحرب الأهلية الأمريكية، وكان قوّاد الجيش الاتحادي يقودون المعركة من هزيمة إلى هزيمة، وكان الآلاف في حالة رعب، وقد فرَّ الجنود بالآلاف من المعركة، حتى أعضاء الحزب أنفسهم تذمروا، وكانوا يريدون إجبار لينكولن على مغادرة البيت الأبيض.

قال لينكولن: "إنني لا أكاد أرى شعاعاً من الأمل".

وأنا أورد هذا الخطاب هنا لأبين كيف حاول لينكولن تغيير عقلية قائد يتوقف مصير الأمة على إقدامه وهمته، وربما كانت هذه أوقع رسالة كتبها لينكولن في حياته بعد أن أصبح رئيساً.

لقد كانت أخطاء جسيمة، لكن لينكولن لم يقل ذلك عنها، فقد كان أكثر دبلوماسية، وكتب لينكولن إلى الجنرال هوكر:

"لقد وضعتك على رأس جيشي لتوفر الأسباب التي تؤكد جدارتك بهذا المنصب، ولذا وجب أن تعرف أن أشياء وقعت جعلتني غير راضٍ عنك.

أنت جُندي شجاع وماهر، وهذا ما أحبه فيك، كما أعرف أنك لا تخلط بين السياسة وبين مهنتك العسكرية، وأنت على صواب في هذا تماماً.

أنت طموح، ولو كان هذا في حدوده المعقولة لكان جميلاً، ولكني أعتقد أنه خلال فترة قيادة الجنرال "بيرنسيد" للجيش أخذت تغذي طموحك حين صببت اللوم على رأسه جزافاً وحاولت إعاقته ما استطعت، وهذا أكبر خطأ ارتكبته ضد زميلك، وأكثر الضباط التزاماً، وضد أمتك بأسرها.

لقد نمى إلى علمي من مصادر موثوقة أنك قلت أن الجيش والحكومة في حاجة إلى ديكتاتور، ولم أجعلك في هذا المنصب لهذا السبب، وعلى الرغم من ذلك أسندت إليك المنصب.

إن القواد الذين يأتون بالنصر ويحرزون نجاحات هم فقط الذين يمكن أن يكونوا مستبدين، وأنا أعرف عنك النجاح العسكري، وسوف أمنحك سلطة دكتاتورية على أن تحرز لنا النصر.

واعلم أن الحكومة ستقوم بمساندتك إلى أقصى درجة، وبقدر متساوٍ مع كل القادة لا أكثر ولا أقل، كل ما أخشاه منك أن تبدو منك روح التذمر مرة أُخرى، وتغرس هذه الروح في الجنود بانتقاد القائد وحجب الثقة منه.

ولو كان نابليون حياً ما كان يمكنه الحصول على هذه الروح السائدة في الجنود، فاحذر الاندفاع والتهور، وتقدم إلى الأمام بكل طاقتك، واقطف لنا النصر".

فلكي تسيطر على الناس دون إثارة غضبهم أو الإساءة إليهم اتبع القاعدة رقم (1)، وهي:

"ابدأ بالثناء الجميل والاستحسان المخلص".

الفصل الثاني

كيف تنتقد ولا تكون مكروهاً؟!

كان "تشارلز شواب" يمر في أحد مصانعه التي تُنتج الصُلب عند الظهيرة، فالتقى مُصادفة بموظفيه وهم يُدخنون، وكانت فوق رؤوسهم لافتة تحمل عبارة "ممنوع التدخين"، هل أشار شواب إلى اللافتة وقال لهم: "أو لا تُحسنون القراءة؟"، كلا، لم يفعل ذلك بل سار إليهم وناول كل واحد منهم سيجاراً، وقال:

"تحسنون صنعاً أيها الرجال لو دخنتم هذا في الباحة الخارجية".

عرفوا أنهم خالفوا اللوائح، وأُعجبوا به لأنه لم يلمهم على ذلك، بل أعطاهم هدية صغيرة، وجعلهم يشعرون بأهميتهم، فهل تقدر إلا أن تحب مثل هذا الرجل؟!.

في يوم 8 مارس عام 1887 مات " هنري وارد بيتشر" الخطيب البليغ، وفي اليوم التالي دُعي "ليمان أبوت" ليتحدث من فوق المنبر الذي تركه بيتشر، ولرغبته في أن تكون خطبته رائعة فقد أعاد كتابتها وتنقيحها بعناية بالغة، وبعدها قرأها على زوجته، وكانت الخطبة ضعيفة، مليئة بالعيوب، وكان في إمكان زوجته - لو كان ذوقها فاسد - أن تقول له: "ما هذا ياليمان؟ إنها فضيعة

باردة، لن يكون لها أي تأثير، إنها ستنيم الناس، كان ينبغي أن تكون خيراً من هذا بعد كل هذه السنوات التي قضيتها في ممارسة الخطابة! ستلحق العار بنفسك إذا قرأت هذه الخطبة"، كان من الجائز أن تقول ذلك، ولو فعلت فأنت تعرف ما الذي يمكن أن يحدث، لم تقل سوى إنها تصلح لمقال في مجلة "نوث أمريكان ريفيو" فهي قد امتدحت الخطبة في رقة بأنها لا تصلح أن تكون خطبة، وفهم ليمان وجهة نظرها، فمزق الخطبة التي أعدها، وألقى خطبته إرتجالاً فجاءت آية من آيات الروعة!.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتم طبق القاعدة رقم (2)، وهي: "إلفت انتباه الناس بصورة غير مباشرة إلى أخطائهم".

الفصل الثالث

تكلم عن أخطائك أولاً

منذ سنوات مضت، غادرت ابنة شقيقتي "جوزفين كارنيجي" كانساس وقدمت إلى نيويورك لتعمل سكرتيرة لي، وكان عمرها تسعة عشر عاماً، وقد تخرجت من المدرسة العليا منذ ثلاث سنوات مضت، وكانت عديمة الخبرة، وهي اليوم واحدة من السكرتيرات المثاليات. وفي أحد الأيام أردت أن أنتقد تصرفاً لها، ولكني تمهلت وقلت لنفسي: "ديل كارنيجي! إن عمرك ضعف عمر جوزفين، ولك خبرة في العمل تزيد عشرة آلاف مرة عنها، فكيف تتوقع أن تكون لها نفس وجهة نظرك؟ تذكر يا ديل ما كنت تفعله وقت كنت في التاسعة عشر؟ هل تذكر ما فعلته فيه، لقد فعلت كذا وكذا".

وبعد أن فكرتُ ملياً في الأمر، رأيتُ - دون تحيز - أن طريقة عمل جوزفين وهي في التاسعة عشر أفضل من طريقتي عندما كنت في التاسعة عشر، وبعد تلك المرة إذا أردت أن ألفت نظر جوزفين إلى خطأ ما تعودت أن أبدأ بقولي: "لقد أخطأت يا جوزفين، ولكن يعلم الله أنه ليس شراً مما كنت أرتكبه أنت لا تعرفين هذه الأشياء وأنت صغيرة إنها أشياء تأتي بالخبرة، أنت أفضل مني عندما

كنت في مثل سنك، لقد ارتكبت حماقات سخيفة جعلتني أحجم عن نقدك أو نقد أي شخص، ولكن ألا ترين أنه الصواب لو فعلت كذا وكذا.."

لن يصعب عليك الا ستماع إلى أخطائك الخاصة إذا بدأ الناقد يعترف بتواضع أنه ليس معصوماً من الخطأ.

وقد تعلم الأمير" فون بولون" هذه الحقيقة الهامة عام 1909 إذ كان وقتها رئيس حكومة ألمانيا في عهد الإمبراطور "فيلهلم الثاني"، المتعجرف، المتكبر، آخر قياصرة المانيا، وكان الإمبراطور جاداً في بناء أسطول بحري يباهي به الدنيا كلها، ولكن حدث شيء مثير فقد قال القيصر أشياء وتصريحات رجت القارة الأرووبية، وأقلقتها وخلقت سلسلة من المتاعب؛ جعلت الأمور أكثر سوءاً، أذاع القيصر هذا علانية بكل سخف وأنانية وهو ينزل ضيفاً على إنجلترا، وأعطى تصريحاً ملكياً بنشر هذه التصريحات في صحيفة "الديلي تلجراف" وكان من بين هذه التصريحات أنه الألماني الوحيد الذي يشعر بالمودة تجاه الإنجليز، وأنه يبني الأسطول ليواجه به اليابان، وأنه أنقذ إنجلترا من أن تقع فريسة ذليلة لروسيا، وفرنسا، وأنه هو الذي وضع الخطة التي مكنت "لورد روبرتس" الإنجليزي من أن يهزم " البوير" في جنوب أفريقيا...، وهكذا".

لم يحدث أن أعلن ملك أوروبي مثل تلك التصريحات منذ مائة عام خلال السلم، وثارت القارة الأوروبية كلها، وأصبح رجال السياسة الألمان مذعورين. وفي وسط كل هذا الذعر، اقترح الإمبراطور على الأمير فون بولون أن يعلن تحمله لهذه التصريحات، وأنه هو الذي أوصى للملك أن يقول مثل هذه الأشياء السخيفة، واحتج فول بولون قائلاً: "يا صاحب الجلالة! من المستحيل أن يصدق أحد في ألمانيا أو إنجلترا أن لي المقدرة على نصح جلالتكم بمثل تلك التصريحات.

أدرك فون بولون بعد أن انتهى من عبارته، أنه ارتكب خطأً كبيراً، فقد انفجر القيصر:

"اعتبرني حماراً، أتفوه بحماقات أنت نفسك لا يمكنك ارتكابها أبداً؟".

عرف فون بولون أنه كان يجب أن يمدح قبل أن ينقد، وحين آن الآوان أصلح ما يمكن إصلاحه، مدح بعد أن نقد، فقد قال في إجلال واحترام: "إنني أبعد ما أكون عن مثل هذا الاعتقاد، فإنا أعتقد أن صاحب الجلالة لا يتفوق عليّ في مجال المعلومات البحرية والعسكرية فحسب، بل في العلوم الطبيعية فلقد استمعت بذهول وإعجاب عند شرح جلالتكم لجهاز الضغط الجوي، أو التلغراف اللاسلكي، وأشعة "روتنجن" فأنا ليس لديّ أي فكرة عن العلوم الطبيعية ولا عن الكيمياء، أو الفيزياء، غير قادر على الإطلاق - على شرح أبسط الظواهر الطبيعية".

صمت بولون قليلاً، ثم قال:

"ولكن عوضاً عن ذلك فأنا أمتلك بعض المعلومات التاريخية، وبعض الصفات ربما تكون مفيدة في السياسة وعلى الأخص في الجانب الدبلوماسي". وأشرق وجه الإمبراطور، فقد مجّده وامتدحه بولون وحط من قدر نفسه، وبعد هذا كان بإمكان القيصر أن يعفو عن أي شيء فصاح بحماسة:

"ألم أقل لك دائماً أن كلامنا يكمل الآخر، لذا يجب أن نتعاون معاً وسوف نفعل!" وشدّ على يد بولون عدة مرات، وفي وقت متأخر صاح وهو يقبض يديه:

"من عاب الأمير فون بولون فسوف أهشّم أنفه".

فإذا كان مفعول جمل قليلة تحط من قدر أحد الأشخاص، وتمتدح الطرف الآخر، تحول إمبراطوراً متعجرفاً إلى صديق وفي، فلنتخيل ما الذي يمكن أن يفعله التواضع والمديح لي ولك في علاقتنا اليومية إذا استخدمته بطريقة صحيحة، إنها ربما تثمر معجزات حقيقية في العلاقات الإنسانية.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، اتبع القاعدة رقم 3، وهي:

تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر.

الفصل الرابع

لا أحد يُحب أن يتلقى الأوامر

كان من دواعي سروري تناول الغداء مع الآنسة "إيداتاربل" عميدة كتاب التراجم الأمريكيين، وحين ذكرت لها أنني أقوم بتأليف هذا الكتاب، بدأنا نناقش الموضوعات الهامة التي تُكسب الأصدقاء، قالت لي أنها عندما كانت تكتب السيرة الذاتية لـ "أوين يونج" قابلت أحد الرجال ممن قضوا ثلاث سنوات مع مستر "يونج"، وقد صرّح هذا الرجل لها أنه طوال تلك الفترة لم يسمع أوين يونج يصدر أوامر مباشرة إلى أي شخص، وكان دائماً يُقدم بدلاً منها اقتراحات، لم يقل أوين أبداً: "افعل هذا، أو افعل ذلك، أو لا تفعل هذا، ولا تفعل ذلك"، بل كان دائماً يقول: "من الجائز أن تأخذ هذا الأمر في الاعتبار، أو أتعتقد أن هذا الأمر سيأتي ثماره؟".

وكثيراً ما كان يقول بعد الانتهاء من إملاء خطابه:

"ما رأيك في هذا؟"، وعندما يفحص خطاب أحد مساعديه كان يقول: "ربما لو وضعناه بهذا الأسلوب لكان أفضل، كان دائماً يعطي أي شخص الفرصة لعمل الأشياء بنفسه، ويجعله يتعلم من أخطائه دون تدخل مباشر منه.

إن أسلوباً مثل هذا يجعل من السهل على أي شخص أن يصحح خطأه، فضلاً على أن مثل هذا الأسلوب يحفظ للرجل كبرياءه ويعطيه شعوراً بالأهمية، كما يجعله متعاوناً بدلاً من تمرده وعناده.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة رقم 4، وهي:

"قدم اقتراحات لطيفة ولا تصدر أوامر صريحة".

الفصل الخامس

دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه

منذ سنوات مضت واجهت شركة جنرال اليكتريك مهمة دقيقة وهي نقل تشارلز ستينميتز من رئاسة إحدى الإدارات، فقد كان الرجل عبقرياً من الطراز الأول من مجال الكهرباء، ولكنه أخفق تماماً عندما تولى رئاسة قسم الحسابات، ولذلك لم تجرؤ الشركة على توجيه النقد له، ولم يكن بالإمكان الاستغناء عنه، فهو مرهف الحس، وشديد الحساسية، كيف تغلبوا على هذه المشكلة؟ لقد أسندوا إليه عملاً جديداً، عينوه المهندس الاستشاري لشركة جنرال إليكتريك، وهو لقب جديد للعمل الذي كان يقوم به بالفعل سابقاً، وعينوا شخصاً آخر لرئاسة قسم الحسابات.

كان "ستينميتز" سعيداً باللقب الجديد، وكذلك مديرو الشركة، لقد تغلبوا على مشكلة حساسة بهدوء ودون عواصف فقد جعلوا الرجل ينقذ ماء وجهه. وكم كان هذا مهماً فمن منا سيتوقف ليفكر في هذا الأمر؟ إننا نتعامل مع مشاعر الآخرين بقسوة، ونسعى لاكتشاف أخطائهم، ونُهدد ونوجه الانتقاد للطفل أو الموظف أمام الآخرين، دون الأخذ في الاعتبار الجرح الذي نوجهه إلى

كرامتهم وكبريائهم، بينما دقائق معدودة من التفكير، كلمة أو كلمتين، تفهم وإدراك وجهة نظر الشخص الآخر، من المُحتمل أن تُخفف من الألم الحاد. دعنا نتذكر هذا في المرة القادمة عندما نضطر لإقالة موظف أو الاستغناء عن خادم.

كان السيد "داويت مورو" يمتلك مقدرة خارقة للتوفيق بين اثنين لديهما الرغبة في الاقتتال ويريد كل منهما أن يطبق على عنق صاحبه، كيف؟ كان يسعى بحكمة على جانب الحق والعدل لدى الجانبين، ويرى ما يتفقان عليه فيشجعه ويمتدحه، ويزيده وضوحاً وجلاء، وإظهاراً، ومهما كانت قسوة الظروف فإنه لا يضع أياً منهما في الجانب الخطأ.

هذا ما يعرفه كل حكيم: دع الرجال ينقذون ماء وجوههم. وفي الحقيقة، فإن الرجال الكبار في العالم كله، لا يضيعون الوقت في التأمل في زهو لانتصاراتهم.

ففي عام 1992 ـ بعد قرون من العداء المرير ـ قرر الأتراك طرد اليونانيين وإلى الأبد من الأراضي التركية. وقد خطب محمد كمال أتاتورك خطبة نابليونية في جنوده:

"إن هدفكم هو البحر المتوسط"

وحدثت واحدة من أعنف المعارك في التاريخ المعاصر، وكسب الأتراك، وبينما القائدان "تريكوبس" و"ديونيس" في طريقهما إلى مقر قيادة أتاتورك لتسليم أنفسهما، أمطر الشعب التركي لعناته على أعدائه المنهزمين، غير أن أتاتورك كان خالياً من زهو المنتصرين، فقد قال وهو يصافحهما:

"اجلسوا أيها السادة، لا بد أنكما متعبان"

ثم حاول أن يُخفف عنهما وقع الهزيمة، فقال:

"إن الحرب لعبة مدمرة، و قد يكون حال المنهزم فيها أفضل من المنتصر"

حتى في ذروة النصر تذكر أتاتورك هذه القاعدة الهامة، قاعدة رقم 5، وهي:

"دع الرجل الآخر ينقذ ماء وجهه".

الفصل السادس

كيف تحفز الناس على النجاح

لقد أخبرني "لوسي لويسن" أن مدح أدنى إنجاز يأتي بثماره حتى مع عُتاة المجرمين في سجن "سنج سنج"، لقد قال لويس في خطاب وجّهَهُ لي تلقيته وأنا أكتب هذا الفصل:

"لقد وجدتُ أن التعبير عن الاستحسان لجهود نزلاء السجن يأتي بنتائج عظيمة من أجل الحصول على تعاونهم، ويقوّي دوافع إصلاحهم". وأنا لم يسبق لي أن سُجنت في سجن "سنج سنج" - حتى الآن على الأقل - ولكني يمكن أن ألتفت إلى حياتي الماضية وأرى كيف أن كلمات مدح قليلة كانت سبباً في تغيير مجرى حياتي تماماً، ألا يمكنك أن تقول نفس الشيء عن حياتك؟ إن التاريخ مليء بأمثلة ضخمة وشواهد مدهشة على أن الثناء يأتي بتأثير لا يقاوم يشبه المعجزات، فمنذ نصف قرن مضت كان هناك صبي يبلغ عشر سنين ويعمل في أحد مصانع نابولي، كان عاملاً بسيطاً، وكانت أُمنيته أن يصبح مغنياً إلا أن معلمه أحبطه فقال له: لا يمكنك الغناء يا صغيري ليس لديك أي موهبة على الإطلاق، إن صوتك يشبه ريحاً تصفر.

غير أن أمه الفلاحة الفقيرة طوقته بذراعيها وشجعته، وقالت له إن صوته جميل وأشفقت على أدائه، وكانت تخرج حافية القدمين تكد وتتعب حتى توفر له نفقات دروس الموسيقى، لقد أدى تشجيع الأم الفلاحة إلى تغيير حياة الصبي، ربما تكون قد سمعت عنه؛ إنه "كاروزو".

منذ سنوات مضت كان أحد شباب لندن يطمح أن يكون كاتباً، وكان يبدو أن الأقدار تحالفت ضده، فلم يكن في مقدوره أن يلتحق بالمدرسة لعجزه عن تسديد الرسوم المدرسية نظراً لوجود والده في السجن، وعانى في أحوال كثيرة من ألم الجوع المبرح، وفي النهاية عمل في مهنة حقيرة، كل ما كان يقوم به أنه كان يلصق ورقاً على زجاجات الطلاء في مخزن مهجور تسكنه الفئران، وكان يقضي الليل في حجرة كئيبة تحت سطح المستودع مع ولدين آخرين في حي من أحياء لندن الحقيرة، وكانت لديه ثقة قليلة في مقدرته على الكتابة، حتى أنه لم يكن يكتب إلا في جوف الليل حتى لا يسخر منه أحد، وقد أرسل قصصاً كثيرة ورُفضت القصة تلو القصة، وجاء اليوم الذي قُبلت فيه أول قصة، صحيح أنه لم يحصل منها على شيء لكن الصحفي الذي نشر قصته امتدحه، وكان لهذا مُنتشياً، وأخذ يتجول بلا خوف في الشوارع والدموع تسيل على خديه، إنه التقدير والثناء اللذين حصل عليهما بنشر إحدى قصصه غيّر مجرى حياته الحقيرة كلها، ولولا هذا التشجيع لقضى بقية حياته عاملاً في أحد المصانع التي تعج بالفئران، وربما تكون قد سمعت عن هذا الصبي أيضاً، إنه "تشارلز ديكنز".

ومنذ نصف قرن مضى، كان هناك صبي آخر في لندن يعمل كاتباً في متجر متواضع للسلع الجافة، وكان عليه أن يستيقظ في الخامسة صباحاً، وينظف المحل ويكدح لمدة 14 ساعة يومياً، وكان عملاً شاقاً حقيراً، وكان هو

نفسه يحتقره، وبعد عامين لم يعد يحتمله، لذا نهض في صباح أحد الأيام ودون انتظار لطعام الإفطار، وقطع 15 ميلاً لكي يصل إلى أمه التي كانت تعمل كمديرة منزل أحد الأثرياء، وتوسل لأمه أن تعفيه من هذا العمل الذي يكرهه، وكتب بعد ذلك خطاباً مطولاً مثيراً للشفقة إلى مدير مدرسته القديمة، وشكا إليه سوء حظه في الحياة، وأنه لم يعد يريد أن يعيش، وامتدحه ناظر المدرسة وأكد له أنه ذكي جداً، ويصلح لأمور أحسن بكثير مما يعمل فيه، وعرض عليه العمل كمدرس، وعينه بالفعل مدرساً في مدرسته.

لقد غيّر الثناء والمديح مستقبل هذا الغلام، وترك أثراً باقياً في الأدب الإنجليزي، لقد ألف هذا الصبي منذ ذلك الحين سبعة وسبعين كتاباً، وحصل على مليون دولار من كتاباته، وأُرجّح أنك سمعت عنه إنه "هـ. ج. ويلز".

نستطيع أن نغير الناس إذا عملنا على إلهاب المشاعر الإنسانية لديهم، حتى تخرج الكنوز المدفونة التي يمتلكونها. هل تعتبر هذا مبالغة؟

استمع إلى تلك الكلمات من وليام جيمس الحكيم والذي هو من أعظم علماء النفس الذين أنجبتهم أمريكا: "بالمقارنة بما يجب أن نكون عليه، فإننا نعتبر نصف أيقاظ، إننا نستخدم جزءاً صغيراً من طاقاتنا الجسمية والذهنية، وبمعنى آخر، فإن الفرد من البشر يعيش داخل إطاره الضيق، وهو يمتلك قدرات واسعة، ولكنه يفشل في استخدامها عادةً".

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم، طبق القاعدة رقم 6، وهي:

"امتدح أدنى تقدم وأقل إجادة، وكُن مُخلصاً في تقديرك وسخياً في ثناءك".

الفصل السابع

امنح الكلب اسماً محبباً

قال "صموئيل فوكلين" مدير شركة "بلودين" للقاطرات ذات يوم: "إنه في وسع أي إنسان أن ينقاد بك بيُسر إذا احترمت فيه شيئاً من مقدراته، فإذا أردت أن يتفوق شخص ما في مجال معين، تحدّث معه على أن هذا المجال من أبرز مجالات إبداعه".

ولقد قال شكسبير: "تظاهر بالفضيلة إذا لم تكن فيك" وربما كان من الأفضل أن تُظهر وتصرح علانية للطرف الآخر بأنه لديه الفضيلة التي تريد أن تكون فيه، أعطه المكانة المرموقة ليتصرف وفقاً لها، وسوف يبذل مجهوداً جباراً لكي لا يخيب ظنك فيه.

تصف "جوجيت بلان" في كتابها "حياتي مع ميتر لينك" المعلومات الرائعة عن فتاة بلجيكية متواضعة المستوى، قالت: "أحضرت لي إحدى الخادمات وجبات طعامي من الفندق المجاور، وكانت تدعى "ماري غاسلة الصحون" لأنها بدأت عملها كمساعدة في حجرة غسيل الأطباق والأواني، وكانت غريبة الشكل، عيونها حولاء، وذات ساقين متقوسين، وفي أحد الأيام بينما كانت

تحمل لي صحن المعكرونة في يديها قلت لها في صراحة: "ماري إنك لا تريدين كم تخبئين من كنوز داخلك".

ولأنها تعودت أن تكتم مشاعرها، انتظرت ماري لحظات ثم وضعت الصحن على المنضدة وتنهدت وقالت في براءة:

"يا سيدتي لم أكن أصدق ذلك أبداً".

لم تشك، ولم تسأل أي سؤال، وعادت بكل بساطة إلى المطبخ وكررت ما قالته، وتلك هي قوة الإيمان التي لا يمكن لأي إنسان أن يسخر منها، ومنذ ذلك اليوم كانت تحظى بنوع من الاعتبار، وقد بدأت تعتني بوجهها وجسمها بحرص شديد، لدرجة أن شبابها الذي عانى من الحرمان بدأ يزدهر، وبكل اعتدال أخفى قبحها.

وبعد شهرين، وبينما كنت أغادر المكان، جاءت إليَّ ماري وأعلنت لي خطبتها لأبن عم رئيس الطهاة في الفندق قالت: "سأصبح عما قريب سيدة"، قالت ذلك وهي تشكرني. لقد أعطت "جوجيت لابلان" لماري غاسلة الصحون، مكانةً مرموقة تصرّفت وفقاً لها، وتغيرت حياتها تماماً.

لقد استخدم هنري كلاي رسيز نفس الأسلوب عندما أراد أن يؤثر في سلوك جنوده المشاة الأمريكيين، فقد ذكر الجنرال جيمس هاريورد أن المليوني جندي من جنود المشاة في فرنسا - في رأيه - من أنظف الرجال وأكثرهم مثالية ممن سبق وقرأ عنهم، أو ممن كان على علاقة بهم.

ترى هل كان مغالياً فيما يقول؟ ربما، ولكن لنر كيف استغل رسيز ذلك.

قال رسيز: "لم أكف عن إخبار الجنود بما قاله الجنرال، ولم أتوقف

لحظة لأسأله إذا كان ذلك صحيحاً أم لا، ولكني كنت أعرف أنه حتى لو لم يكونوا كذلك فإن معرفتهم برأي الجنرال سوف تدفعهم إلى المضي قدماً إلى ذلك المستوى. وهناك مثل قديم "أعط الكلب اسماً سيئاً يسهل عليك بعد ذلك أن تشنقه" ولكن أعطه اسماً جميلاً وانظر ماذا يحدث.

كل شخص غني أو فقير، لص أو شريف تقريباً يتصرف وفقاً لما تهبه من سمات.

يقول واردن مدير سجن سنج سنج: "إذا كان لزاماً عليك أن تتعامل مع مخادع، فهناك أسلوبٌ واحد يمكنك أن تحصل منه على أفضل ما فيه وهو أن تتعامل معه على أنه سيد شريف، وسَلِّم جدلاً أنه على هذا المستوى، فإنك ستشبع غروره بمثل هذه المعاملة لدرجة إمكانية إستجابته الفورية لكل ما تريده منه، فهو سيتصرف على أساس أنك تحترمه وتثق به.

لذا إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق القاعدة رقم 7 وهي:

امنح الرجل مكانة مرموقة ليتصرف وفقاً لها.

الفصل الثامن

اجعل الخطأ يبدو سهل التصحيح

منذ فترة قصيرة مضت خطب أحد أصدقائي، وكان يبلغ الأربعين من عمره فتاة، وقد دعته خطيبته أنه يتعلم دروس الرقص، قال لي:

" الله يعلم أني كنت في حاجة إلى دروس الرقص هذه، ولكني بدأت بتعلم ما كنت أتقنه منذ عشرين سنة، وعندما أخبرت المدرسة الأولى التي أستعانت بها خطيبتي بذلك، قالت لي: إنك مخطئ تماماً، وأنه لا بد أنك نسيت كل شيء وأن أبدأ معك من جديد، وذلك جعلني أشعر بالأسى، ولم يصبح لدي أي دافع أو رغبة، ومن ثم انصرفت عن التعلم.

قل لأي طفل، أو زوج أو موظف إنه غبي أو أحمق بالنسبة لأي شيء، وإنه معدوم المواهب، وإنه يُفسد كل شيء يقوم به؛ إن فعلت هذا فقد دمرت لديه أي حافز للتقدم، ولكن بدلاً من ذلك استخدم الطريقة العكسية، كن سخياً في تشجيعك واجعل الشيء الذي يفعله يبدو سهلاً، بالنسبة إليه فهو شخص ذكي

له حساسية خاصة ومقدرة متميزة، وأنه بالتدريب سوف تكبر موهبته إذا تعهدها بالرعاية، وأنه سيتفوق.

هذا هو الأسلوب نفسه الذي استخدمه "لويل توماس" وهو فنان بارع في العلاقات الإنسانية، فيصعد بك الآفاق ويعطيك الثقة ويوحي لك ويبث فيك الشجاعة والإيمان، فقد قضيت معه وزوجته عطلة الأسبوع، فدعاني أن ألاعبه لعبة "البريدج" أمام المدفأة التي تبث حرارتها قلت له: "لعبة البريدج" كلا، فأنا لا أعرف عنها شيئاً، إنها سر مغلق بالنسبة لي كلا، كلا مستحيل.

أجاب لويل: "لماذا يا ديل فإنها ليست سراً على الإطلاق، فلا شيء تتطلبه سوى الذاكرة وصدق الحكم، إنها لعبة سهلة؛ إنها اللعبة التي تلائم مواهبك".

ووجدتني، دون أن أدرك، مساقاً إلى مائدة البريدج، بدت لي اللعبة سهلة، لا شيء إلا لأنه قيل لي إنها تناسب مواهبي وأن اللعبة تم صنعها لتبدو سهلة.

والحديث عن البريدج يذكرني باللاعب الشهير "كوليرستون" فهو اسم مألوف أينما توجد اللعبة، وقد ترجمت كتبه عن اللعبة إلى العديد من اللغات، وبيعت منها ملايين النسخ ومع هذا فقد قال لي: إنه لم يكن ليحترف هذه اللعبة لو لم تقل له امرأة معينة أنّ لديه استعداداً خاصاً لممارستها.

فعندما حضر إلى أمريكا عام 1922 حاول الحصول على وظيفة لتدريس الفلسفة وعلم الاجتماع، ولكنه لم يفلح، حاول بيع الفحم وأخفق وحاول بيع البن ولكنه فشل أيضاً، ولم يخطر في باله في تلك الأيام أن يدرس البريدج، ولكنه كان يلعب الورق. وكان عنيداً حتى أن أحداً لم يكن يرضى بملاعبته.

ثم تقابل مع معلمة حسناء من معلمات البريدج وهي "جوزفين ديللون" فوقع في حبها وتزوجها، وقد لاحظت كيف يكون مدققاً في ورقها وهي تلاعبه، فأقنعته بأنه عبقري في اللعب، وقد قال لي كولير ستون أن هذا التشجيع وحده هو الذي دفعه إلى أن يحترف لعبة البريدج.

فلكي تغير الناس دون إثارة غيظهم أو كراهيتهم طبق قاعدة رقم 8 وهي:

شجّع واجعل الخطأ الذي تريد تصحيحه يبدو سهل الصحيح واجعل العمل الذي تريد أن تنجزه يبدو سهلاً.

الفصل التاسع

كيف تحبب العمل إلى الشخص الآخر؟

قال الكولونيل هاوس في مذكراته: "لقد أحس بريان بخيبة الأمل دون شك لما سمع عن توجيهي إلى أوروبا كمبعوث سلام، وقال: إنه خطط ليقوم بذلك بنفسه، ولكني بادرت بالقول إن الرئيس رأى أن من الحكمة إلا يبعث مندوباً رسمياً حتى لا يلفت إليه الأنظار، ويثير التساؤلات والأقاويل، (انظر إلى المديح الخفي) وقد اقتنع بريان بذلك".

كان الكولونيل هاوس، فضلاً عن دهائه وفطنته، يتبع قاعدة هامة في العلاقات الإنسانية، وهي: حبّبْ اقتراحك إلى الشخص الآخر.

اتبع ودرو ولسون نفس الطريقة عندما طلب من وليام ماكدور. أن يصبح عضواً في وزارته، وهو أعلى ما يمكن أن يصل إليه طموح أي إنسان، لكن ولسون فعله بإسلوب جعل الرجل الآخر يشعر أنه مهم على نحو مضاعف.

اتبعت دار النشر الشهيرة دبلداي بيج (صفحة اليوم المزدوج) تلك القاعدة

الهامة: اجعل الشخص الآخر سعيداً بما تقترحه عليه، وكان لهذه الشركة من الخبرة بحيث أعلن المؤلف و. هنري أن دبلداي بيج يمكن أن ترفض بعض قصصه بلباقة وكياسة لدرجة أنه لا يشعر أنها رفضتها.

أعرف رجلاً يضطر إلى رفض كثير من الدعوات التي توجه إليه، والتي يرسلها الأصدقاء، وكان يفعل ذلك ببراعة تجعل الشخص الآخر على الأقل مقتنعاً، ولكن كيف يفعل ذلك؟ ليس طبعاً بالقول: أنا مشغول جداً بكذا وكذا، كلا، فبعد أن يُعّبر عن استحسانه للدعوة واعتذاره المهذب عن عدم قدرته على قبولها، يقترح بديلاً له، وبمعنى آخر، فإنه لا يعطي الطرف الآخر الفرصة لكي يشعر بالقلق لهذا الرفض، بل يجعله يفكر على الفور، في شخص آخر بديل.

سوف يقول: "لماذا لا تتصل بصديقي كليفلاند روجرز، رئيس تحرير جريدة "بروكلين إيجل" ليتحدث نيابة عني؟ فكر في الاتصال بجاي هيكول. إنه يعيش في باريس منذ خمسة عشر عاماً ولديه العديد من القصص القصيرة ليقولها عن خبرته كمراسل حربي، أو لماذا لا تتصل بـ"لونجفيلو" فهو يمتلك بعض الأفلام السينيمائية المثيرة عن الهند".

لذا إذا أردت أن تغير الناس دون إثارة غضبهم أو كراهيتهم اتبع القاعدة رقم 9 وهي:

إجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بالعمل الذي توجهه له.

وباختصار

تسع طرق لتغيير الناس دون أن تثير غضبهم أو تجعلهم يكرهونك:

قاعدة (1): ابدأ بالاستحسان والثناء.

قاعدة (2): نبّه الناس إلى أخطائهم بصورة خفية.

قاعدة (3): تحدث عن أخطائك قبل أن تنتقد الشخص الآخر.

قاعدة (4): قدم اقتراحات بدلاً من إلقاء أوامر مباشرة.

قاعدة (5): دع الشخص الآخر ينقذ ماء وجهه.

قاعدة (6): امتدح أقل نجاح، وكن سخياً في استحسانك لمن قام بذلك.

قاعدة (7): أعط الشخص الآخر منزلة سامية ليتصرف وفقاً لها.

قاعدة (8): شجّع، واجعل الخطأ يبدو سهل الإصلاح.

قاعدة (9): اجعل الشخص الآخر يشعر بالسعادة بما تقترحه عليه.

الفصل العاشر

خطابات أثمرت نتائج إعجازية

لاحظ في الفترة الأخيرة كيف يخفت صوت "الأنا" ويعلو صوت "أنت" لاحظ أنه يسهب في مدحه: أقدر بالطبع "أشكرك" "تفضلك".

إنه خطاب بسيط، أليس كذلك؟ إلا أنه حقّق معجزات، لأنه طلب معروفاً صغيراً من الطرف الآخر، هذا التوسل أعطاه إحساساً بالأهمية. سيفلح هذا الأسلوب سواء أكنت تبيع أسقف الأسبتوس أو تطوف أوروبا في سيارة فورد.

وأشرح ذلك فأقول: فقدنا أنا و هومر كروي طريقنا ونحن نتجول بالسيارة داخل فرنسا، وسألنا مجموعة من الفلاحين: كيف نصل إلى المدينة الكبيرة التالية؟

كان تأثير السؤال ساحراً، فهؤلاء الفلاحون الذين يرتدون الأحذية الخشبية ينظرون إلى كل الأمريكيين على أنهم أغنياء، وكانت السيارة نادرة للغاية في هذه المنطقة، فأعطاهم سؤالنا شعوراً بالأهمية وبدأوا جميعاً في التحدث بصوت واحد. أمر أحدهم الباقين بالسكوت، وهو سعيد بهذه الفرصة النادرة، لقد أراد أن يستمتع وحده بإرشادنا للطريق.

وقد استخدم بينامين فرانكلين هذا الأسلوب في تحويل عدو لدود إلى صديق.

كان فرانكلين شاباً استثمر كل مدخراته في مشروع طباعة صغير، ونجح في أن يجعل من نفسه رجلاً مهماً في مجلس فيلادلفيا العام، وأعطاه هذا المنصب صلاحية طباعة الأوراق الرسمية، وكانت الفائدة من وراء ذلك ضخمة، وربح كثيراً من هذه الوظيفة، وكان بنيامين حريصاً على الإبقاء على هذا النجاح، إلا أن تهديداً بدأ يطارده، فقد كان أحد أغنى وأقوى الرجال في المجلس يكره فرانكلين بشدة، ولم يكن يكرهه فقط، بل يستنكر وجوده أصلاً.

وكان ذلك خطراً للغاية، لذا قرر فرانكلين أن يجعل هذا الرجل يحبه، ولكن كيف؟ كانت هذه هي المشكلة، هل يسدي معروفاً لعدوه؟ لا، فقد يثير ذلك شكوكه وربما احتقاره.

وكان فرانكلين أحكم من يسقط في مثل هذا الشرك. ولذلك فقد فعل النقيض تماماً، حيث طلب عدوه اللدود أن يسدي له معروفاً.

لم يطلب فرانكلين أن يقترض منه عشرة دولارات، لا، لا، فقد طلب معروفاً أسعد الرجل وأرضى غروره، وعبّر له بوضوح عن إعجابه بمعرفته وإنجازاته.

وها هي القصة بكلمات فرانكلين:

"عندما سمعت أنه يمتلك كتاباً نادراً للغاية، كتبت له خطاباً أعبر له فيه عن رغبتي في الإطلاع على الكتاب وأن يسدي لي معروفاً بإعارتي الكتاب لعدة أيام".

وعندما التقينا في المجلس، تحدث إلي (لم يفعل هذا الشيء من قبل أبداً)، وأعرب عن استعداده لخدمتي في جميع المناسبات، ولذلك أصبحنا أصدقاء، واستمرت صداقتنا حتى وفاته، وقد توفي فرانكلين قبل مائة وخمسين عاماً، إلا أن أسلوبه الذي استخدمه، ما يزال يعطي ثماره حتى الآن، ويأتي بنتائج مذهلة.

فعلى سبيل المثال، استخدمه أحد تلاميذه وهو مستر أمسيل بنجاح ملحوظ، فهو بائع مواد سباكة، وقد ظل سنوات يحاول الحصول على عمولة من أحد السباكين في بروكلين، وكانت أشغال هذا السباك عديدة وثروته كبيرة، إلا أن أمسيل أخفق منذ البداية، فقد كان السباك يتباهى بقسوته وغلظته وتنفيره للناس، ويجلس وراء مكتبه وفي فمه سيجار معلق ويكشّر في وجه أمسيل في كل مرة يفتح فيها الباب ويقول له: لا نريد شيئاً اليوم لا تضيع وقتي ووقتك انصرف.

وفي أحد الأيام اتبع السيد أمسيل أسلوباً جديداً، فتح الباب على مصراعيه، فقد كسب صديقاً وجلب لنفسه مكاسب ضخمة.

كانت شركة أمسيل في سبيلها لشراء متجر جديد في كوينز فيلاج بمدينة لونج آيلاند، وكانت هذه المقاطعة يعرفها السباك الكبير جيداً وقام بالكثير من الأشغال فيها.

وفي هذه المرة عندما استأذن أمسيل قال: يا سيدي أنا لست هنا اليوم لكي أبيع لك أي شيء لقد جئت إليك أطلب منك معرفاً، وإذا سمحت هل يمكن أن تعيرني دقيقة من وقتك؟

فقال السباك وهو ينقل سيجاره: "قل ما لديك ؟ قل"

قال أمسيل: "إن شركتي تفكر في فتح متجر في كوينز فيلاج، وأنت تعرف هذه المنطقة جيداً، ولذلك جئت أسألك ماذا ترى فيها؟ هل هي خطوة جيدة أم لا؟".

أصبح الموقف مختلفاً الآن، ولعدة سنوات كان هذا السباك يشعر بأهميته عن طريق التكشير في وجه البائعين وأمرهم بالرحيل، لكن ها هو بائع يطلب منه النصيحة، إنه بائع شركة كبيرة يريد رأيه فيما يجب أن يفعله.

قال وهو يقدم له كرسياً: "اجلس، وبدأ يتحدث عن المزايا الخاصة بسوق السباكة في كوينز فيلاج، ولم يبد استحسانه للموقع فقط، بل فكر في خطة كاملة لشراء المتجر وتجهيز المعدات، وبدء العمل. توسع في الحديث عن أموره الشخصية، وأصبح ودوداً، وأخبر السيد أمسيل عن مشكلاته خلافاته ومعاركه العائلية.

يقول أمسيل: "ومع رحيلي في تلك الليلة، لم يكن فقط في جيبي اتفاق مبدئي بتوريد معدات، إنما كنت قد وضعت أساس صداقة متينة، وأنا ألعب الجولف الآن مع هذا الشخص الذي كان سابقاً ينهرني ويكشر في وجهي، وجاء هذا التغير في معاملته بسبب طلبي معرفاً صغيراً منه".

وها هو خطاب آخر من خطابات كين دايك، ونلاحظ كيف طبق بمهارة قاعدة "اصنع لي معروفاً".

منذ عدة سنوات، أسف دايك عن عجزه الشديد على جعل رجال الأعمال والمهندسين يردون على خطاباته.

وفي هذه الأيام كانت نسبة الردود التي يتلقاها من المهندسين تزيد على 1٪، وكان يرى أن نسبة 2٪ جيدة وأن 3٪ ممتازة، وأن 10٪ هي معجزة

إلا أن الخطاب التالي رفع النسبة إلى 50٪ أي خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة ورأى ردود الخطاب من ورقتين أو ثلاثة، خطابات تتوهج بالنصيحة الودية المتعاونة.

وأنت تطلع على هذا الخطاب، اقرأ ما بين السطور وحاول تحليل شعور الشخص الذي يتلقاه لتكتشف لماذا أعطى خمسة أضعاف ما يعتبره معجزة:

جوهانز ـ ما نفيل

22 الشارع الشرقي رقم 40

مدينة نيويورك.

مستر جون دو

617 شارع دو

دوفيل نيوجرسي

عزيزتي السيد دو

إنني أتساءل إذا كان بإمكانك أن تخرجني من هذه الورطة؟

منذ عام مضى أقنعت شركتي أن أهم ما يحتاجه المهندسون هو كتالوج يعرفهم كيفية صنع مواد البناء الخاصة بالشركة ودورها في إصلاح وإعادة ترميم المنازل، وتم إنتاج هذا الكتالوج، الذي كان الأول من نوعه، إلا أن أسهمنا انخفضت، وعندما ذكرت ذلك لرئيسي قال كما يقول أي رئيس: إنه ليس لديه مانع من إعادة طبع الكتالوج مرة ثانية، إذا قام بالمهمة التي صمم من أجلها.

وأنا ألجأ إليك لطلب المساعدة، ولذلك سمحت أن أطلب منك ومن 49 مهندساً في كافة أنحاء البلاد أن يكونوا لنا المستشارين الأمناء، ولكي أسهل عليك الأمر، فقد كتبت عدة أسئلة على ظهر الخطاب، وسأعتبر أنني نلتُ منك معروفاً شخصياً إذا دوّنت الإجابات، وأضفت أي تعليقات تود إضافتها، ثم أرسله لي.

ولست في حاجة لأن أقول لك، إن هذا لن يجبرك على شيء، وأنا أترك لك أن تقول وتشير عليّ، فيما إذا كان يجب أن يتوقف هذا الكتالوج، أو يعاد طبعه مع تحسينات، بناء على خبرتك ونصيحتك وفي أية مناسبة. تأكد أنني سأقدر تعاونك للغاية.

مع خالص شكري.

كيبن دايك

مدير المبيعات

الملخص

هناك تحذير، فأنا أعرف بخبرتي أن قراء الخطاب سيحاولون استخدام هذا الأسلوب بشكل آلي، سيحاولون تضخيم إحساس الشخص الآخر بذاته، وليس عن طريقة التقدير الصادق، وإنما عن طريق المداهنة والتملق؛ ولن يفلح هذا الأسلوب.

تذكر أننا جميعاً نتشوق للتقدير، وأننا سنفعل أي شيء للحصول عليه، إلا أن أحداً لا يريد المداهنة والتملق. وأكرر أن المبادئ المسطورة في هذا الكتاب ستفلح فقط عندما تخرج من القلب.

إنني لا أدعو إلى ممارسة مجموعة من الخدع، إنني أتحدث عن طريقة جديدة للحياة الهانئة.

الجزء الخامس

سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية سعيدة

الفصل الأول

كيف تحفر قبر الزوجية بسرعة؟

منذ خمسة وسبعين عاماً، وقع نابليون الثالث، أبن اخ نابليون بونابرت في حب ماري يوجيني أجمل امرأة في العالم، وتزوجها، وأوضح له مستشاروه أنها مجرد أبنة كونت أسباني لا قيمة له.

إلا أن نابليون رد قائلاً "وماذا في ذلك فقد ملأه جمالها وشبابها وسحرها ورشاقتها بهناء روحي، وفي خطبة العرس تحدى من أجلها أمة بكاملها قال: "لقد فضلت امرأة أحبها وأحترمها على امرأة لا أعرفها.

وكان لدى نابليون وعروسه الصحة والثروة والنفوذ، الشهرة والجمال والحب، وجميع مقومات الحياة الزوجية السعيدة، ووصلت جذوة الحب إلى أعلى درجات اشتعالها.

لكن خَبت نار الحب وتحولت إلى بصيص ضوء، فقد جعل نابليون من يوجيني امبراطورة، إلا أن الإمبراطورية وقوة حب نابليون ونفوذ العرش لم تمنعا يوجيني من اختلاق أسباب النكد.

وبسبب الغيرة والشك، سخرت من أوامره واستهزأت بها وحرمته من الخلوة بنفسه، فقد كانت تقتحم مكتبه وهو منهمك في شؤون الدولة، وكانت تقطع عليه أهم المناقشات، ورفضت أن تتركه وشأنه، وكانت تخشى أن يرتبط بإمرأة أخرى، وكانت تجري إلى أخته، فتشكو من زوجتها من زوجها وتبكي وتهدد، ولم يكن في استطاعة نابليون الذي كان يمتلك القصور الفاخرة والذي كان إمبراطوراً لفرنسا، أن يجد دولاباً يستطيع أن يزعم أنه يملكه. ماذا حققت يوجيني من هذا كله؟

ها هي الإجابة، وهي مأخوذة من كتاب إ. رينهات: "نابليون ويوجيني مزيج من المأساة الإمبراطورية".

"كان نابليون كثيراً ما يتسلل من باب جانبي صغير، يصحبه أحد الأصدقاء المقربين، يأخذه إلى سيدة جميلة تنتظره، أو يجوب المدينة العظيمة ويمر في شوارع لا يكاد الأمبراطور يراها إلا في القصص الخيالية، ويتنفس الصعداء".

هذا هو ما حققته يوجيني من النكد، حقاً، إنها تجلس على عرش فرنسا وحقاً إنها أجمل إمرأة في العالم، ولكن لا المُلك ولا الجمال استطاعا أن يبقيا الحب مشتعلاً وسط أبخرة النكد السامة.

وكان في إمكان يوجيني أن ترفع صوتها وتنتحب قائلة: "الشيء الذي خشيته حدث لي" حدث لها؟ إنها هي التي جلبته بغيرتها ونكدها. فمن الحيل الجهنمية التي اخترعتها جميع شياطينها لتدمير الحب هي النكد، فهو أكثرها فتكاً، وأثره لا يخيب أبداً إنه مثل عشة الكوبرا تدمر وتقتل دائماً.

وقد اكتشفت زوجة ليوتولستوي ذلك بعد فوات الأوان، فقبل أن ترحل اعترفت لابنتيها: "لقد كنت سبب موت والدكما" ولم تردا فقد كانتا

تبكيان، وعرفتا أن والدتهما تقول الحقيقة، عرفتا أنها قتلته بشكواها الدائمة وانتقاداتها المستمرة ونكدها الدائم، إلا أن تولستوي وزوجته كان عليهما رغم كل شيء، أن يكونا سعيدين، فقد كان أحد أشهر (الروائيين) على الإطلاق. وهناك اثنتان من أشهر رواياته سيظلان إلى الأبد من الأمجاد الأدبية التي ظهرت على الأرض هما "الحرب والسلام" و"أنا كارنينا".

وكان تولستوي شهيراً للغاية حتى أن المعجبات به كن يتبعنه ليلاً ونهاراً وكن يكتبن كل كلمة يقولها، حتى لو قال: "أعتقد أنني سأذهب للفراش". مثل هذه الكلمات التافهة كانت تكتب، والحكومة الروسية تطبع كل آثاره، وكتاباته مجتمعة تملأ مائة مجلد.

وبالإضافة للشهرة، كان لدى تولستوي وزوجته الثروة والمركز الاجتماعي والأبناء ولم يكن لأي زواج ليتفتح ويزدهر في ظل ظروف أفضل من تلك. في البداية بدت السعادة كاملة، ولذلك كانا يركعان معاً ويصليان لله لكي تستمر السعادة التي تجمعها.

ثم حدث شيء مذهل، فقد تغير تولستوي بشكل تدريجي، أصبح شخصاً مختلفاً تماماً، أصبح يشعر بالعار من كتاباته العظيمة التي كتبها، ومنذ ذلك الوقت كرس حياته كلها يدعو للسلام ونبذ الحرب ومحو الفقر. هذا الرجل الذي اعترف ذات مرة بأنه ارتكب في شبابه كل خطيئة ممكن تخيلها حتى القتل، حاول أن يتبع حرفياً تعاليم يسوع، تخلى عن جميع أراضيه وعاش عيشة فقيرة، وعمل في الحقول، قطع الأشجار، كان يصنع حذاءه بنفسه ويكنس حجرته، ويأكل في إناء من الخشب، ويحاول أن يحب أعداءه.

كانت حياة ليوتولستوي مأساة، وكان سبب مأساته هو زواجه، كانت

زوجته تحب الرفاهية، وكان هو يحتقرها، كانت تسعى إلى الشهرة والمجتمع، ولكنه كان يعتقد أن الثروة والملكية الخاصة خطيئة ظلت سنوات تثير النكد وتعنفه وتصرخ فيه، لأنه كان يصر على أن يتنازل عن حق نشر كتبه، وكانت هي تريد الأموال التي تجلبها هذه الكتب.

ومن أكثر المشاهد المثيرة في حياتهما للشفقة، أنه بعد 48 عاماً من الزواج كان لا يحتمل رؤيتها. جاءته كسيرة القلب، تتشرف للعطف وركعت تحت قدميه، وتوسلت إليه أن يقرأ لها بصوت عال الرسائل العاطفية، الملتهبة والتي كتبها في يومياته قبل خمسين سنة، وعندما قرأ ما كتبه في تلك الأيام الجميلة التي ذهبت بلا رجعة، بكى كل منهما، فياله من اختلاف بين حقائق الحياة والأحلام الرومانسية التي حلم بها يوماً منذ زمن بعيد.

عندما بلغ الثانية والثمانين من عمره كان تولستوي غير قادر على تحمل التعاسة في بيته أكثر من ذلك، ولذلك هرب من زوجته في ليلة ثلجية من ليالي اكتوبر سنة 1910، هرب إلى الصقيع والظلام، وهو لا يعرف أين سيذهب.

وبعد أحد عشر يوماً، مات بالتهاب رئوي في محطة للسكك الحديدية وكان طلبه وهو يحتضر ألا يُسمح لزوجته أن تأتي إلى مقبرته، هذا هو الثمن الذي دفعته زوجة تولستوي لنكدها وشكوكها. وقد يشعر القارئ أنه كان لديها ما تتشاجر من أجله؛ وهب أن هذا كله صحيح، إلا أن ذلك بعيد عما نتحدث فيه، السؤال هو: هل ساعدها النكد وأسعدها أم أنه جعل الأمر أكثر سوءاً؟ كان آخر ما قالته زوجة تولستوي:

"أعتقد أنني كنت مجنونة" قالت ذلك بعد فوات الأوان.

وكانت المأساة الكبرى في حياة إبراهام لينكولن ليست اغتياله إنما

زواجه، فعندما ضغط بوث على الزناد، لم يدرك لينكولن أنه أصيب بطلق ناري، ولكنه ظل لثلاثة وعشرين عاماً يجني - كما - وصفه هيرندون زميله - حصاد التعاسة الزوجية المرير" التعاسة الزوجية؟ إنه تعبير مهذب لواقع أشد قبحاً، فلمدة ربع قرن تقريباً جعلت حياته مظلمة.

كانت زوجته دائمة الشكوى والنقد لزوجها، فلا شيء يعجبها فيه، أكتافه محنية، يمشي من غير مبالاة، وحركاته لا تتمتع بالرشاقة، لم تعجبها الطريقة التي تخرج بها أذناه من رأسه وأن أنفه ليس مستقيماً، وأن شفته السفلى ملتصقة وأنه يبدو وكأنه مصاب بالسل، وأن قدميه وكفيه كبيرتان وأن رأسه صغير.

كان إبراهام لينكولن وماري تود متناقضان في كل شيء، في التربية والبيئة والمزاج والذوق وطريقة التفكير، كانا يتعمدان مضايقة كل منهما للآخر.

وقد ذكر السناتور الراحل أبدت بيفيريدج - أفضل من كتب عن لنكولن من أبناء جيله - أن صوت السيدة لنكولن المجلجل كان يسمع في الشارع، وأن انفجاراتها الغاضبة كان يسمعها الجيران، وأحياناً كان غضبها يظهر في صورة غير الكلمات، وحوادث استخدامها للعنف عديدة لا شك في صحتها.

ولكي نزيد الأمر وضوحاً، فقد كان السيد لنكولن وزوجته، بعد زواجهما بفترة قصيرة، يعيشان مع السيدة جاكوب إبرلي، وهي أرملة اضطرتها الظروف لتسكين نزلاء في بيتها.

وذات صباح كان لنكولن وزوجته يتناولان طعام الإفطار، عندما فعل لنكولن شيئاً أثار مزاج زوجته الغاضبة، ولا أحد يعرفه حتى الآن، إلا أن السيدة كانت في ثورة عنيفة، فقد طرحت القهوة الساخنة في وجه زوجها، وفعلت ذلك أمام النزلاء الآخرين.

ولم يقل لنكولن شيئاً، وجلس في مهانة وصمت، بينما جاءت السيدة إيرلي بمنشفة مبللة ومسحت وجهه وملابسه.

كانت غيرة السيدة حمقاء وشديدة وغير قابلة للفهم، حتى أن مجرد قراءة بعض المواقف المشينة التي قامت بها على الملأ بعد وقوعها بخمسة وسبعين عاماً، تجعلك تشهق من الدهشة.

وفي النهاية أصيبت بالجنون، ولعل أفضل ما يمكن قوله عن تصرفاتها أنها كانت بوادر حالة الجنون التي أصيبت بها مؤخراً.

كان في سبرنجفيلد 12 محامياً، لم يكن في إمكانهم كسب العيش فيها لذا اعتادوا ركوب الخيل من مقاطعة إلى أخرى، في أعقاب القاضي ديفيد ديفير رئيس القضاة في الولاية، خلال عقد المحاكمات في الأماكن المختلفة، وبهذه الطريقة استطاعوا توفير أعمال تجارية في جميع مقاطعات إقليم إيتث اجوديشال.

وتقول بيس هامبورجر، والتي قضت أحد عشر عاماً في محكمة العلاقات الأسرية في مدينة نيويورك وشهدت آلافاً من حالات الطلاق: "إن أحد الأسباب التي تؤدي بالرجل إلى هجر منزله هو أن زوجته تتشاجر معه"، أو كما ذكرت صحيفةجوسطن بوست:

"إن الكثير من الزوجات يحفرن قبور سعادتهن الزوجية بالتدريج بعمليات حفر صغيرة لا يوبه لها في أول الأمر".

لذا إذا أردتِ أن تظل حياتكِ الزوجية سعيدة فإن القاعدة رقم 1 هي:

لا تتصيدي النكد.

الفصل الثاني

دع الحب يزدهر

قال دزرائيلي "قد أرتكب حماقات عديدة في الحياة، إلا أنني لا أنوي أبداً أن أتزوج من أجل الحب".

ولم يفعل، فقد بقي أعزباً حتى سن الخامسة والثلاثين، ثم تقدم لخطبة أرملة ثرية، تكبره بخمسة عشر عاماً، شعرها أبيض، هل يحبها؟ لا، وهي تعرف أنه لا يحبها، كانت تعرف أنه تزوجها من أجل مالها، ولذلك طلبت منه طلباً واحداً هو أن ينتظر عاماً لكي يعطيها الفرصة لدراسة شخصيته، وفي النهاية تزوجته.

قد يبدو الأمر عادياً للغاية بالمصلحة، أليس كذلك، إلا أن المفارقة أن زواج دزرائيلي كان من أنجح الزيجات في التاريخ.

لم تكن الأرملة الثرية التي اختارها شابة وجميلة ولا ذكية، على العكس كان حديثها يمتلئ بالأخطاء التاريخية المضحكة، فلم تكن تعلم مَنْ كان في الوجود أولاً الإغريق أم اليونان، وكان ذوقها في الملابس غريباً، وفي تأثيث المنزل مثيراً للعجب، إلا أنها كانت عبقرية في أهم شيء في الزواج وهو: التعامل مع الرجال.

لم تحاول أن تضع فكرها في مواجهة فكر دزرائيلي، وكان عندما يأتي منهكاً ضجراً بعد حديث صاخب مع سيدات المجتمع كان صوت ماري آن الهامس يسمح له أن يسترخي، كان المنزل يريح عقله ويستمتع فيه بدفء الحب معها. كانت هذه الساعات التي يقضيها في المنزل مع زوجته المسنة هي أسعد لحظات حياته، فقد كانت مساعدته ومحل ثقته ومستشارته، وكان كل ليلة يسرع إلى المنزل من مجلس العموم لكي يخبرها بأحداث اليوم، وعندما كان يقوم بأية مهمة كانت تبث فيه الاعتقاد بأنه لن يفشل.

ولمدة ثلاثين عاماً، عاشت ماري آن من أجل دزرائيلي، ومن أجله فقط، حتى ثروتها جعلتها في خدمته فكانت أسعد، وحياتها أسهل، وفي المقابل فقد جعلها دزرائيلي بطلته فقد أقنع الملكة فكتوريا أن تمنح ماري آن رتبة النبلاء، وفي عام 1868 أصبحت كونتيسة، وقد حصلت بعد وفاتها على لقب "إيرل".

ومهما كانت ماري سخيفة أو مشتتة الذهن في الأماكن العامة، لم يكن ينتقدها، لم ينطق عنها أبداً كلمة عنيفة، وإذا جرؤ أحد على السخرية منها كان يتصدى للدفاع عنها بحب شديد.

لم تكن ماري آن كاملة من كل الوجوه، إلا أنها لمدة ثلاثين عاماً لم تكل من الكلام عن زوجها، تمتدحه وتعبر عن إعجابها به، والنتيجة كما يقول دزرائيلي: "لقد كنت زوجاً ثلاثين عاماً، لم تشعرني يوماً بالملل" (بعض الأشخاص اعتقدوا أنها طالما لا تعرف التاريخ فلا بد أنها غبية) ومن جانبه لم يُخفِ دزرائيلي أبداً أن ماري آن كانت أهم شيء في حياته، والنتيجة أن ماري اعتادت أن تقول لأصدقائها: "بفضل طيبة زوجي كانت حياتي ببساطة سعادة لا تنتهي".

وكان دزرائيلي يداعبها مداعبة صغيرة فيقول لها: "أتعرفين، لقد تزوجتك فقط من أجل أموالك"، وكانت ماري آن تجيبه مبتسمة: "نعم، ولكنك لو تقدم بك العمر مرة أخرى، فسوف تتزوجني بدافع الحب أليس كذلك؟"، واعترف هو أن هذا حقيقي.

لم تكن ماري كاملة، إلا أن دزرائيلي كان حكيماً بقدر كاف، فتركها على سجيتها، وكما قال هنري جيمس: "أول شيء نتعلمه في التعامل مع الآخرين هو ألا نتدخل في طرقهم الخاصة في إسعاد حياتهم، طالما كانت هذه الطرق لا تفسد علينا حياتنا نحن".

أو كما يقول ليلاند فوستر ود في كتابه "النمو معاً في الأسرة".

"إن النجاح في الزواج أكثر من مسألة اختيار الشخص المناسب؛ إنها أيضاً مسألة أن تكون أنت الشخص المناسب".

لذلك إذا أردت أن تكون حياتك الزوجية سعيدة طبق القاعدة رقم 2 وهي: دع شريك حياتك على سجيّته!

الفصل الثالث

افعل هذا! سيسرع بك إلى الطلاق

كان أشد منافس لدزرائيلي في الحياة العملية هو جلادستون العظيم، هذان الرجلان تصادما كثيراً، إلا إنهما اتفقا في شيء واحد، هو السعادة في حياتهما الخاصة.

عاش وليام وكاثرين جلادستون معاً، حوالي ستين عاماً، يكللها الإخلاص، وأتخيل جلادستون، أكثر رؤساء وزراء إنجلترا احتراماً، وهو يمسك بكف زوجته ويرقص معها ويغني:

زوج صعلوك وامرأة ثرثارة

سنخوض طريقاً أو ننشد تارة

ونخوض مسالك دوارة

وجلادستون هذا، العدو اللدود والمجادل العنيف في الحياة العامة، لم يكن ينتقد شيئاً في المنزل، قام في الصباح لتناول الإفطار، فاكتشف أن بقية أسرته ما زالت نائمة، عبّر بطريقة مهذبة عن لومه، فقد رفع صوته وملأ المنزل بنغمة

نشاز وهو يذكرهم بأن أكثر الرجال انشغالاً في بريطانيا في الدور الأسفل لتناول الإفطار. كان دبلوماسياً في البيت، مراعياً لمشاعر الآخرين، ولذلك امتنع عن توجيه الانتقادات في المنزل.

وكذلك كانت تفعل كاثرين، فقد حكمت واحدة من أكبر الإمبراطوريات التي عرفها العالم. كانت لها سلطة الحكم بالحياة أو الموت على ملايين من رعاياها من الناحية السياسية، وكانت غالباً طاغية قاسية، تشن حروباً لا جدوى من ورائها، وتأمر بإعدام العشرات في الأفران، إلا أنها لم تكن تقول شيئاً إذا أحرق الطاهي اللحم، كانت تبتسم وتأكله وهي راضية.

ولذلك إذا أردت أن تحافظ على حياتك الزوجية سعيدة، طبق القاعدة رقم 3، وهي:

لا تنتقد.

الفصل الرابع

لكي تجعل كل شخص سعيداً

يقول الدكتور بول بوبينري مدير معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلوس:

"عندما يختار الرجال زوجاتهم، فإنهم لا يبحثون عن ربة منزل حاذقة، وإنما عن الإغراء والفتنة، عن مَن لديها استعداد لإرضاء غرورهم، لذلك تأتي زيجات المثقفات أكثر الزيجات فشلاً.

وعلى النقيض من ذلك، فإن كثيراً من غير المهتمات بدروس الجامعة، عندما تدعى للغذاء، فإنها تشملك بنظرة متوهجة، وتقول لك باهتمام: "الآن حدثني عن نفسك" والنتيجة أنك ستقول لأصدقائك عنها: "إنها ليست رائعة الجمال، إلا أنني لم أقابل متحدثة أفضل منها".

يجب على الرجال أن يعبروا عن تقديرهم للجهود الجبارة التي تبذلها المرأة لكي تبدو بمظهر لائق وملابس لائقة، الرجال لا يدركون إلى أي مدى تهتم المرأة بالملابس، فإذا التقى رجل وأمرأة برجل وأمرأة آخرين فإنه من النادر أن تنظر المرأة للرجل الآخر، إنها تنظر عادة لترى كيف تلبس المرأة الأخرى.

وعندي في قصاصات قصة خيالية، لكنها توضح الحقيقة، وسوف أذكرها لكم:.

جلست إمرأة ريفية في نهاية يوم عمل شاق، ووضعت كومة من الدريس أمام رجال عشيرتها بدلاً من الطعام، وعندما تساءلوا وقد أخذتهم الكرامة عما إذا كان قد مَسّها الجنون، أجابت:

"لماذا؟ كيف أعرف أنكم ستلاحظون الفرق؟ فقد كنت أطهو لكم الطعام لعشرين سنة خلت، ولم أسمع في مرة كلمة واحدة تدل على أنكم تفرقون بين الطعام والدريس!"

كان الأرستقراطيون المرفهون في عهد القياصرة الروس أفضل في سلوكهم، فقد كان من عادة الطبقات العليا، عندما كانوا يستمتعون بعشاء جيد، أن يصروا على إظهار ثناءهم العذب للطاهي بعد إحضاره لحجرة الطعام.

فلماذا لا يكون لديك مثل هذه العناية بزوجتك؟ في المرة القادمة التي تصنع لك زوجتك فيها دجاجة مقلية شهية، قل لها ذلك، ودعها تعرف أنك تقدر حقيقة الفرق بين الطعام وبين الدريس.

أو كما اعتاد تكساس جيناي أن يقول:

"اعط الفتاة الصغيرة يداً كبيرة، ولا تخش أن تدعها تعرف مدى أهميتها لديك، فقد كان دزرائيلي من أفضل رجال السياسة الذين أنجبتهم بريطانيا، إلا أنه - كما رأينا - لم يكن يخجل من أن يدع العالم كله يعرف إلى أي مدى يقدر ويحترم المرأة البسيطة.

في أحد الأيام، بينما كنت أطالع في إحدى المجلات. وجدتُ حديثاً ممتعاً مع إيدي كانتور.

يقول إيدي كانتور: "إنني أدين لزوجتي بأكثر مما أدين لأي شخص في العالم فقد كانت أفضل صديق لي، وساعدتني على أن أشق طريقي في الحياة، وبعد أن تزوجنا ادخرت كل دولار واستثمرته. لقد كونت ثروة لي، وانجبنا خمسة أبناء رائعين، لقد جعلت البيت رائعاً بالنسبة لي دائماً، فإذا بلغت إلى مكانة مرموقة في أي مكان، فالفضل يرجع لها.

في هوليود حيث يعتبر الزواج مخاطرة لا يُقْدِمُ عليها أشد المقامرين جرأة، كان أسعد الزيجات القليلة هناك هو زواج وارنر باكستر، فقرينته تخلت عن عملها المرموق في المسرح عندما تزوجته، إلا أن تضحيتها لم تفسد سعادتها أبداً. يقول وارنر باكستر عنها: "إنها افتقدت التصفيق في المسرح إلا أنني حاولت أن أجعلها واعية تماماً بتصفيقي لها، وإذا كانت المرأة تجد السعادة فإنها تجدها في تقدير زوجها وإخلاصه لها، وإذا كان هذه التقدير وهذا الإخلاص حقيقيين فإنهما سيكونان سبباً إضافياً للسعادة". وهنا نقول:

إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية طبق القاعدة 4 وهي:

عبّر عن تقدير مخلص

الفصل الخامس

إنها تعني الكثير بالنسبة للمرأة

جورج كوهان، على كثرة مشاغله في برودواي، اعتاد أن يتصل تيلفونياً بأمه مرتين في اليوم حتى موتها، ومعنى هذه الهتمامات الصغيرة أنها تظهر لمن تحبها أنك تفكر فيها وتريد أن تدخل السرور إلى قلبها وإسعادها وراحتها وقربها إلى قلبك.

النساء يعطين أهمية كبرى لأعياد الميلاد والمناسبات السنوية، والسبب في ذلك سيظل أحد أسرار المرأة، ومعظم الرجال يمارسون حياتهم دون اهتمام كبير بالتواريخ، إلا أن هناك بعض التواريخ التي لا تُنسى أو التي لا يجب أن تُنسى، وهي تاريخ ميلاد زوجتك، وتاريخ زواجك.

القاضي جوزيف ساباث من شيكاغو، والذي فصل في أربعين الف حالة خلاف زوجي، وكان سبباً في مصالحة ألفين من الأزواج، يقول: "إن الأشياء التافهة تكون أساس أغلب التعاسات الزوجية. إن شيئاً بسيطاً مثل تلويح الزوجة وهي تودعه عند ذهابه للعمل صباحاً قد تمنع حالات طلاق كثيرة".

كثير جداً من الرجال يهوّنون من قيمة الأشياء اليومية الصغيرة، وكما قال جانيون مادكس في مقال بمجلة "بيكتوريا ريفيرا": "إن المنزل الأمريكي يحتاج فعلاً لبعض الأشياء الجديدة الصغيرة؛ الإفطار في السرير هو أحد المتع المحببة التي يحب أن يمارسها عدد أكبر من النساء، فهو بالنسبة للمرأة مثل النادي الخاص بالنسبة للرجال".

وما الزواج إلا سلسلة من الأحداث التافهة، إنني لأشفق على الأزواج الذين يتجاهلون هذه الحقيقة، وتلخص "إرنا سانت فينسينت فيلان" كل ذلك في أحد قصائدها القصيرة فتقول: "ليس ضياع الحب هو الذي يشقيني ولكن الذي يشقيني أنه ضاع بسبب أشياء صغيرة".

توقع المحاكم الطلاق بنسبة واحد من كل عشر زيجات. كم عدد الزيجات التي نفترض أنها تدمرت بسبب مأساة حقيقية، أنا واثق أنها قليلة للغاية، فلو كان بإمكانك أن تجلس فتسمع إلى شهادة الزوجات والأزواج التعساء، ستعرف أن الحب ذهب بسبب أشياء صغيرة.

اكتب هذا النص والصقه داخل قبعتك أو على المرآة، حيث تراه كل يوم وأنت تحلق ذقنك:

"سوف أمرّ في هذا الطريق مرة واحدة فقط، لذلك فأن أي خير يمكنني القيام به، وأي عطف يمكن أن أظهره لأي إنسان سأقدمه الآن، لن أسوّفه، أو أهمله، لإنني لن أعبر هذا الطريق مرة أخرى".

لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة رقم 5:

أظهر قليلاً من الاهتمام.

الفصل السادس

لا تُهمل هذا الشيء

تزوج وولتر دامروتش ابنة جيمس بلين، أحد أعظم الخطباء في أمريكا، والذي كان مرشحاً للرئاسة يوماً، ومنذ أن التقينا منذ عدة أعوام في منزل اندروكارنيجي في سكوتلاندة، يعيش آل دامروتش حياة سعيدة.

ما السر في ذلك؟

تجيب السيدة دامروتش قائلة: بعد العناية باختيار شريك الحياة يكمن السر في اللطف والتأدب بعد الزواج، ليت الزوجات الشابات يتعاملن مع أزواجهن باللطف الذي يعاملن به الغرباء؛ فأي رجل يهرب من اللسان السليط.

إن الوقاحة هي السرطان الذي يلتهم الحب، كل واحد منا يعرف ذلك، إلا أنه من المعروف أننا نتأدب مع الغرباء أكثر من تأدبنا مع أقاربنا، فنحن لا يمكن أن نقاطع الغرباء قائلين: "يا إلهي هل ستحكي هذه القصة القديمة مرة أخرى؟" نحن لا نفكر أدنى تفكير في فتح خطابات أصدقائنا بدون إذنهم أو التجسس على أسرارهم الشخصية. أفراد أسرتنا فحسب، الأقربون إلى قلوبهم هم الذين نجرؤ على إهانتهم بسبب أخطائهم التافهة.

يقول هنري كلاي ريسيز إن "الأدب واللطف هو الذي يحجب عن العين البوابة المشوهة، ويجعلنا نعتني بالزهور في الفضاء الذي بعد البوابة".

إن الأدب مهم لزواجك كأهمية الزيت لمحرك سيارتك.

أو ليفرويندل هولز لم يكن متسلطاً في منزله، كان اهتمامه ورعايته للمنزل كبيرين حتى أنه ليشعر بالحزن والإحباط إذا أصابهم ضرر، كان يحاول أن يخفي أحزانه ومشاعره عن أفراد أسرته، كان يضطر إلى احتمال هذه المشاعر بنفسه حتى لا تنعكس على الآخرين.

في هولندا تخلع حذاءك على عتبة الباب قبل أن تدخل المنزل، فيجب أن نتعلم درساً من الهولنديين، ونترك مشكلات العمل في الخارج قبل أن ندخل بيوتنا.

كتب وليام جيمس مرة في مقال بعنوان: "العمى البشري" يقول: "العمى الذي يعنيه البشر، والذي تتناوله هذه المقالة هو العمى الذي نتعامل به مع مشاعر المخلوقات والبشر الذين يختلفون عنا".

إن العديد من الرجال لا يحملون بأن يتحدثون بقسوة مع أحد العملاء، أو حتى مع زملائهم في العمل، ولكنهم لا يرون بأساً في صراخهم في وجه زوجاتهم. إن الزواج أكثر أهمية وحيوية من العمل لسعادة الإنسان. السعداء في زواجهم أسعد قطعاً من العباقرة في خلوتهم.

تور جينيف، الروائي الروسي العظيم، صفق له كل العالم المتحضر، إلا أنه قال "أنا مستعد أن أتخلى عن عبقريتي، وكل مؤلفاتي لامرأة إذا كنت قد عدت للمنزل متأخراً وتناولت عشائي".

ولكن ما هي فرص النجاح في الزواج على كل الأحوال؟ تعتقد دوروثي ديكس أن نصف الزيجات فاشلة، إلا أن د. بول بوبينوني يعتقد خلاف ذلك، فهو يقول: "إن فرصة الرجل في النجاح في الزواج أفضل من فرصة نجاحه في أي مشروع آخر، فمن كل الرجال الذين يعملون في التجارة يفشل 70٪ ومن بين الرجال والنساء الذين يتزوجون، نجح 70٪.

وتلخص دوروثي ديكس الأمر كله على النحو التالي:

"بالمقارنة بالزواج، فإن الميلاد حادث صغير في حياتنا، والموت حادث تافه، ليس هناك امرأة تستطيع أن تفهم لماذا يبذل الرجل في تسيير أمور بيته نفس المجهود الذي يبذله لإنجاح عمله أو حرفته. ولكن بالرغم من أن زوجة قانعة وبيتاً سعيداً هادئاً أهم للرجل من مليون دولار، فإنه ليس هناك رجل بين كل مائة رجل يفكر بشكل جدي، أو يبذل جهداً أميناً لكي ينجح زواجه، إنه يترك أهم شيء في حياته كلها للحظ، والنساء لا يستطعن فهم لماذا يرفض أزواجهن التعامل معهن بطريقة دبلوماسية، ويستعملون الفظاظة والغلظة بدلاً من الرقة واللطف.

كل رجل يعرف أنه إذا منحها بعض المجاملات البسيطة من أنها سيدة منزل رائعة، فإنها تساعده وتدخر كل دولار.

كل رجل يعرف أنه لو أخبر زوجته كيف تبدو جميلة أو أنيقة في الثوب الذي اشترته العام الماضي، فلن تفرط فيه مقابل أحدث موديلات باريس.

كل رجل يعرف أنه في إمكانه أن يقبل عيني زوجته ويبقيها مغمضتين حتى تصبح عمياء، وأن عليه فقط أن يمنحها لمسة دافئة على شفتيها لكي يجعلها بكماء.

كل زوجة تعرف أن زوجها يعرف هذه الأشياء عنها، لأنها أعطته خريطة كاملة عن كيفية التعامل معها، وهي لا تعرف أبداً، إذا كان عليها أن تغضب في وجهه أم تحتقره عندما يتشاجر معها. وأن يدفع ثمن هذا كله، فيضطر إلى أكل الوجبات السيئة وإضاعة أمواله، وشراء ثياب جديدة وسيارة ليموزين ولآلئ لها بدلاً من أن يتبكد مشقة امتداحها قليلاً ومعاملتها بالطريقة التي ترجو أن يعاملها بها.

لذلك إذا أردت أن تسعد حياتك الزوجية، طبق القاعدة رقم 6 وهي:

"كن مهذباً ولطيفاً"

الفصل السابع

لا تكن زوجاً أمياً

دعت الدكتورة كاثرين بيمنت ديفيز، الأمين العام لمكتب هايجن الاجتماعي، ألف امرأة متزوجة للإجابة على مجموعة من الأسئلة الخاصة بصراحة مطلقة، وكانت النتيجة مفاجئة وصادمة عن التعاسة الجنسية، والتي يعاني منها البالغون الأمريكيون. وبعد الاطلاع على الإجابات التي تلتها من هؤلاء النساء، نشرت الدكتورة ديفيز - بدون تردد - الأسباب المقنعة للطلاق في البلاد ألا وهي عدم التوافق الجنسي.

وتؤكد دراسة د. ج. هاميلتون هذه النتيجة، فقد قضى د. هاميلتون أربع سنوات يدرس زيجات مائة رجل وامرأة، وكان يسأل هؤلاء كل على وحدة حوالي أربع مائة سؤال بشأن حياتهم الزوجية، وكان يبحث مشكلاتهم بشكل مضن حتى أن البحث بكامله استغرق أربع سنوات، واعتُبر هذا العمل عملاً هاماً من الناحية الاجتماعية؛ حتى أن مجموعة من كبار المهتمين بالأنشطة الخيرية قاموا بتمويله. يقول د. هاملتون": سيكون تهوراً وتحاملاً شديدين من أي طبيب نفسي أن يقول: إن أشد التصدعات الزوجية ليس مصدرها عدم التوافق

الجنسي، حيث يمكن تجاهل التصدعات التي تنبع من مشكلات أخرى، في حالات عديدة إذا كانت العلاقة الجنسية نفسها مُرضية".

وقد درس. بول لوبينوي، بصفته رئيس معهد العلاقات الأسرية في لوس أنجلس آلاف الزيجات، ووفقاً لما يقوله يرجع الفشل في الزواج عادة إلى أربعة أسباب رتبها كالتالي:

1- عدم التوافق الجنسي.
2- اختلاف الرأي في كيفية قضاء وقت الفراغ.
3- الصعوبات المالية.
4- أن يكون أحد الطرفين غير طبيعي من الناحية العقلية أو الجسمية أو العاطفية.

لاحظ أن الجنس يجيء في البداية، والغريب أن الصعوبات المالية تأتي في المرتبة الثالثة في القائمة.

كل الثقات والخبراء في مجال الطلاق يوافقون على الأهمية العظمى للتوافق الجنسي، فمنذ عدة سنوات أعلن القاضي هوفمان، قاضي محكمة العلاقات الأسرية أن "تسعاً من كل عشر حالات طلاق يكون سببها المشكلات الجنسية".

ويقول عالم النفس الشهير جون واطسن: "الجنس هو - لا شك - أهم موضوع في الحياة، إنه الشيء الذي يسبب أشد التصدعات في سعادة الرجال والنساء".

وقد سمعت عدداً من الأطباء الممارسين في أحاديث لهم يقولون بشكل علمي نفس الشيء. أليس مثاراً للشفقة إذن أنه في القرن العشرين بكل ما لدينا من معرفة وعلم تتدمر زيجات وتتحطم حياة كثيرين بسبب الجهل بهذه الغريزة البدائية الطبيعية؟

هجر أوليفر بترفيلد - بعد ثمانية عشر عاماً من عمله كقس - منبره، لكي يرأس خدمة التوجيه الأسري في مدينة نيويورك، وقام بتزويج العديد من الشباب. يقول: "وأنا في بداية تجربتي كقس اكتشفت أنه بالرغم من الحب والنوايا الطيبة، فإن العديد ممن يأتون للزواج أميون فيما يتعلق بالزواج.

ويُكمل حديثه:

عندما نضع في الاعتبار أننا نترك مشكلة التوافق في الزواج للحظ، يصبح من الأعاجيب أن نسبة الزواج لدينا 16٪ فقط. إن عدداً رهيباً من الأزواج والزوجات ليسوا متزوجين بشكل حقيقي، وإنما فقط غير مطلقين، إنهم يعيشون في مكان بين الجنة والنار".

ويقول د. بترفيلد: "إن الزيجات السعيدة نادراً ما تكون نتاج الحظ، إنها بناء معماري من حيث أنها في حاجة إلى تخطيط ذكي وواع".

وللمساعدة في هذا التخطيط أصر د. بترفيلد لسنوات أن أي اثنين يقوم بتزويجهما يجب أن يبحث معهما بصراحة خططهما للمستقبل، ونتيجة لهذه المناقشات وصل إلى حقيقة مؤداها أن الكثير من المتزوجين "أميون فيما يتعلق بالزواج".

ويقول د. بترفيلد: "إن الجنس ليس إلا أحد الأشياء الكثيرة في الحياة الزوجية، ولكن ما لم تكن هذه العلاقة على النحو الصحيح، لن يكون أي شيء آخر على نحو صحيح".

ولكن كيف يكون على نحو صحيح؟

يقول د. بترفيلد: "يجب أن يستبدل الصمت العاطفي بالقدرة على المناقشة

الموضوعية للحياة الزوجية، وليس هناك وسيلة لتنمية هذه القدرة أفضل من كتاب تعليمي ذي ذوق رفيع، هناك العديد من هذه الكتب بالإضافة إلى كتابي "الزواج والتوافق الجنسي" ولذلك فإن القاعدة المفيدة لكيفية الحفاظ على حياتك الأسرية سعيدة هي:

"اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية".

سبع قواعد لجعل حياتك الزوجية أسعد:

القاعدة 1: لا للنكد.

القاعدة 2: لا تحاول أن تغير شريك حياتك.

القاعدة 3: لا تنتقد.

القاعدة 4: عبّر عن تقدير صادق.

القاعدة 5، أظهر قليلاً من الاهتمام.

القاعدة 6: كن مهذباً ولطيفاً.

القاعدة 7: اقرأ كتاباً جيداً عن الناحية الجنسية.

أسئلة للأزواج

في عددها الصادر في يونيو سنة 1933 نشرت مجلة "أمريكان ماجازين" مقالاً بقلم إيميت كروزيه بعنوان: لماذا تصبح الزيجات تعيسة؟" ونعيد هنا مجموعة من الأسئلة التي وردت في هذا المقال.

وقد تجد أن الأمر جاد ويستحق الاهتمام، لذا أجب على هذه الأسئلة ثم أعط لنفسك عشر نقاط، نقطة لك سؤال تجيب عليه بالإيجاب.

أسئلة الزوج:

1- هل تمنح زوجتك هدية من الزهور في المناسبات في عيد ميلادها أو في عيد زواجكما؟

2- هل تحرص على ألا تنتقدها أمام الآخرين؟

3- هل تعطيها مالاً تنفقه بالكامل كما يحلو لها، بعيداً عن مصروفات المنزل؟

4- هل تبذل مجهوداً لكي تفهم مزاجاتها الأنثوية المختلفة وتساعدها خلال فترات التعب والتوتر وعدم الشعور بالارتياح؟

5- هل تقضي نصف أوقات إجازتك على الأقل مع زوجتك؟

6- هل تمتنع عن المقارنة بين طهي زوجتك أو عنايتها بالمنزل وبين طهي وعناية والدتك أو زوجة أحد أصدقائك، إلا إذا كانت المقارنة في صالح زوجتك؟

7-هل تهتم بشكل كبيرة بحياة زوجتك الفكرية، ونواديها ومجتمعاتها، والكتب التي تقرأها، ورأيها في المشكلات المطروحة؟

8-هل تترك لها حرية الرقص وتَلَقي الاهتمام الودود من رجال آخرين دون إبداء تعليقات غيورة؟

9-هل تقتنص الفرص لكي تمدحها وتعبر عن إعجابك بها؟

10-هل تشكرها على الأشياء الصغيرة التي تفعلها من أجلك، مثل تثبيت زر، ورتق جواريك وإرسال ملابسك للتنظيف؟

أسئلة للزوجات

1- هل تعطي لزوجك الحرية الكاملة في شؤون عمله، وهل تمتنعين عن انتقاد زملائه أو اختياره لإحدى السكرتيرات أو الوقت الذي يمكثه في العمل؟

2- هل تبذلين كل ما في وسعك لكي تجعلي منزلك نظيفاً وجذاباً؟

3- هل تنوعين في قائمة الطعام بحيث لا يستطيع أبداً توقع ما الذي سيجده عندما يجلس إلى المائدة؟

4- هل تلمين إلماماً جيداً بعمل زوجك بحيث تستطيعين مناقشته؟

5- هل تستطيعين مواجهة التقلبات المالية بشجاعة وبشاشة ودون انتقاد زوجك بسبب أخطائه أو مقارنته بالرجل الأكثر نجاحاً؟

6- هل تبذلين جهداً خاصاً للتودد إلى أقاربه؟

7- هل تسويان الخلافات الصغيرة في الرأي لتحقيق الانسجام؟

9- هل تبذليين جهداً لتعلم اللعبات التي يحبها زوجك حتى تستطيعين مشاركته في أوقات الفراغ؟

10-هل تتابعين الأحداث اليومية والكتب الجديدة والأفكار الجديدة حتى تحتفظي باهتمام زوجك بك من الناحية العقلية؟

محتويات الكتاب

الموضوع **الصفحة**